

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

**TRPINČENJE NA DELOVNEM MESTU: ANALIZA STANJA V
BANČNIŠTVU**

Ljubljana, avgust 2010

ŠPELA BROLIH

IZJAVA

Študent/ka ŠPELA BROLIH izjavljam, da sem avtor/ica tega diplomskega dela, ki sem ga napisal/a pod mentorstvom mag. ALEŠE SAŠE SITAR, in da dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne: _____

Podpis: _____

KAZALO

UVOD	1
1 TRPINČENJE NA DELOVNEM MESTU	3
1.1. OPREDELITEV	3
1.2. OBLIKE IN VRSTE TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU	4
1.2.1. Oblike trpinčenja	4
1.2.2. Vrste trpinčenja	4
1.3. RAZVOJNE STOPNJE TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU	6
2 VZROKI IN POSLEDICE TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU	8
2.1. VZROKI TRPINČENJA	8
2.2. POSLEDICE TRPINČENJA	9
3 UKREPI ZA PREPREČEVANJE TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU	11
4 RAZISKAVA: TRPINČENJE NA DELOVNEM MESTU V SLOVENSKEM BANČNIŠTVU	12
4.1. OBSEG IN NAMEN RAZISKAVE	12
4.2. HIPOTEZE	12
4.3. METODA RAZISKAVE, VZORČENJE, OMEJITVE RAZISKAVE	13
5 PREDSTAVITEV REZULTATOV RAZISKAVE	14
5.1. PREDSTAVITEV ZNAČILNOSTI VZORCA	14
5.2. TRPINČENJE NA DELOVNEM MESTU V SLOVENSKEM BANČNIŠTVU	17
5.2.1. Zadovoljstvo z delom ter splošno organizacijsko klimo	17
5.2.2. Medosebni odnosi ter razumevanje z nadrejenim vodjo	18
5.2.3. Vrste nasilja in zaznavanje trpinčenja na delovnem mestu	18
5.2.4. Žrtev trpinčenja, spol žrtve ter izvajalec trpinčenja na delovnem mestu	18
5.2.5. Obveščanje o izvajanju trpinčenja na delovnem mestu	19
5.2.6. Vzroki in dejavniki trpinčenja ter opažanja dejavnikov trpinčenja na delovnem mestu	19
5.2.7. Posledice trpinčenja na delovnem mestu	20
5.2.8. Preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu	20
6 UGOTOVITVE RAZISKAVE IN POTRJEVANJE HIPOTEZ	21
7 PREDLOGI ZA PREPREČEVANJE TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU	22
SKLEP	23
LITERATURA IN VIRI	25

KAZALO SLIK

<i>Slika 1: Razvojne stopnje trpinčenja</i>	6
<i>Slika 2: Struktura anketiranih zaposlenih po spolu</i>	15
<i>Slika 3: Struktura anketiranih zaposlenih glede na starost</i>	15
<i>Slika 4: Struktura anketiranih zaposlenih glede na stopnjo izobrazbe</i>	15
<i>Slika 5: Struktura anketiranih zaposlenih glede na staž v banki</i>	16
<i>Slika 6: Struktura anketiranih zaposlenih glede na položaj v banki</i>	17

KAZALO TABEL

<i>Tabela 1: Vrste trpinčenja na delovnem mestu</i>	5
---	---

UVOD

Svet v katerem živimo danes je svet nenadnih sprememb. Tehnologija napreduje z bliskovito hitrostjo, znanje ima čedalje večji pomen in vrednost. Vsa podjetja v različnih panogah se morajo boriti za svoj obstanek in le najbolj uspešna lahko preživijo. V želji po zmanjšanju stroškov, podjetja izvajajo pritiske na svoje zaposlene, kar pa vodi do zaostrenih odnosov, naraščanja stresa in vedno večjega nasilja na delovnem mestu. Če je pred nekaj leti veljalo, da je nasilje fizično dejanje, pa dandanes raziskave delovnega področja (Leymann, 1997) kažejo, da je vedno večji problem psihično nasilje in različne oblike trpinčenja (ang. *Mobbing*), ki ga zaposleni doživljajo na delovnem mestu.

V diplomskem delu se osredotočam na problematiko razširjenosti trpinčenja na delovnem mestu, ki zadnja leta postaja zelo resen problem in je ključni element razprav in raziskav na delovnem področju, hkrati pa tudi eden ključnih elementov pri spreminjanju zakonodaje v smeri zagotavljanja dostojanstva ter preprečevanja kakršnekoli oblike trpinčenja na delovnem mestu.

Po besedah švedskega delovnega psihologa nemškega rodu prof. Heinza Leymana (Leymann v Tkalec, 2006, str. 6) je trpinčenje motena komunikacija na delovnem mestu, ki je izrazito obremenjena s konflikti med sodelavci ali med podrejenimi in nadrejenimi, pri tem pa je napadena oseba v podrejenem položaju in izpostavljena sistematičnemu stigmatiziranju in kratenju njenih državljskih pravic s strani ene ali več oseb, z namenom da se jo izrine iz delovne sredine.

Trpinčenje ne predstavlja grožnje le za zaposlene, temveč tudi za podjetje kot celoto. Zaposleni s svojim delom soustvarjajo poslovno uspešnost, vendar psihično nasilje slabša medsebojne odnose, motiviranost za delo, povzroča stres in izgorevanje na delovnem mestu, kar vpliva na nižjo delovno storilnost in posledično na manjšo uspešnost tako posameznika, kot celotnega podjetja. Ker trpinčenje vpliva na poslovno uspešnost je potrebno njegovo pojavljanje spremljati oziroma ga zmanjševati in poskušati v največji meri preprečiti.

Predmet diplomskega dela je preučiti trpinčenje, kot psihično in čustveno nasilje na delovnem mestu, oblike in vrste trpinčenja, vzroke in posledice za njegov nastanek, ter preučiti in podati možne ukrepe za preprečevanje oz. odpravo trpinčenja na delovnem mestu.

Cilj diplomskega dela je na osnovi pridobljenih teoretičnih znanj, prebrane literature in analize obstoječih raziskav predstaviti področje trpinčenja na delovnem mestu. Natančneje želim prikazati zakaj do psihičnega nasilja na delovnem mestu prihaja, torej kateri so vzroki zanj, ter kakšne so možne posledice trpinčenja tako z vidika žrtve kot z vidika delodajalca. V diplomskem delu želim predstaviti trpinčenje v slovenskem bančništvu, analizirati stanje trpinčenja v bančnem sektorju ter potrditi ali ovreči hipoteze, ki sem jih postavila. Prva hipoteza se glasi: »Žrtve trpinčenja na delovnem mestu v bančnem sektorju so v večji meri predstavnice ženskega spola«. Druga hipoteza pravi: »Najpogostejši vzrok za pojav trpinčenja na delovnem mestu je

organizacija dela«. Tretja hipoteza trdi: »V bančnem sektorju se podjetja aktivno zavzemajo za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu (interni predpisi, interna komisija za preprečevanje trpinčenja, ipd).« Naslednji cilj je predlagati možne rešitve pri odpravljanju trpinčenja na delovnem mestu.

Namen diplomskega dela je opozoriti na resnost in razširjenost problema trpinčenja ter približati to področje posameznikom in združbam. Želim predstaviti vzroke in posledice, ki spremljajo ta pojav in seznaniti javnost s problemom trpinčenja na delovnem mestu, z namenom, da bi podjetja aktivno pristopila k iskanju rešitev za zmanjšanje oz. preprečevanje razvoja trpinčenja v prihodnje, saj le to pomembno vpliva na uspešnost podjetij.

V diplomskem delu sem uporabila deskriptivno oz. opisno metodo. Vsebino sem oblikovala na podlagi strokovne literature domačih in tujih avtorjev, strokovnih člankov ter uradnih spletnih portalov. Svoje navedbe sem podkrepila s kvantitativno analizo ankete o trpinčenju na delovnem mestu, ki sem jo opravila med delavci zaposlenimi v slovenskem bančnem sektorju.

Diplomsko delo je sestavljeno iz uvoda, sedmih poglavij ter sklepnega dela. V prvem delu sem spregovorila o trpinčenju na delovnem mestu, torej o opredelitvi pojma trpinčenje, oblikah in vrstah, ter o razvojnih stopnjah trpinčenja. V drugem delu sem predstavila vzroke in posledice trpinčenja na delovnem mestu. Tretji del je namenjen opredelitvi ukrepov za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu. V četrtem poglavju sledi raziskava o trpinčenju v slovenskem bančnem sektorju, in sicer predstavitev obsega in namena raziskave, metode raziskave, vzorčenje in omejitve raziskave. Temu sledi predstavitev rezultatov raziskave v petem poglavju. V šestem poglavju sledi predstavitev ugotovitev raziskave in potrjevanje hipotez. V sedmem poglavju so predstavljeni predlogi za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu. Sledi še zaključno poglavje, kjer sem povzela sklepne misli o temi diplomskega dela.

1 TRPINČENJE NA DELOVNEM MESTU

1.1. OPREDELITEV

Beseda »mobbing« izhaja iz glagola »to mob«, ki v slovenskem prevodu pomeni planiti na, napasti, lotiti se koga. Izraz je oblikoval etnolog Konrad Lorenz (Zanolli Davenport, et al., 2005, str. 21), ki je pri opazovanju živali prišel do zanimivih izsledkov na kakšne načine skupina živali prežene ali izloči vsiljivca ali konkurenta in kako pri tem posamezne živali sodelujejo.

Trpinčenje na delovnem mestu označujemo še z nekaterimi drugimi izrazi – npr. tiranstvo (ang. *Bullying*), psihološki teror, šikaniranje, ipd. Tako kot ni enotnega poimenovanja trpinčenja, pa tudi ni njegove enotne opredelitve. Eden izmed pionirjev na svojem področju, švedski delovni psiholog Heinz Leymann, je trpinčenje opredelil takole: "Trpinčenje 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 s strani ene ali več oseb z namenom in/ali posledico izločitve iz sistema, pri tem pa napadena oseba to občuti kot diskriminirajoče." (Leymann v Tkalec, 2006, str. 6). Da dobi nasilje na delovnem mestu razsežnosti trpinčenja, zahteva ta definicija (Leymann & Gustafsson, 1996, str. 252) izpolnjenost dveh pogojev: pogostost (statistična definicija: vsaj enkrat tedensko) in pojavnost skozi daljše časovno obdobje (statistična definicija: vsaj šest mesecev).

Tkalčeva (2001, str. 909) imenuje izvajalca trpinčenja, »mober«, torej tisti, ki izvaja psihično nasilje nad posameznikom ali skupino zaposlenih, žrtev pa »mobirani« oziroma tisti, nad katerim se izvaja trpinčenje.

Cvetko (2006, str. 25) pravi, da je trpinčenje posebna oblika obnašanja na delovnem mestu, kjer posameznik ali skupina sistematično psihično ponižuje drugo osebo ali druge osebe z namenom, da škodi njenemu ugledu, časti, človeškemu dostojanstvu in osebni integriteti, vse dokler delovno razmerje ne preneha. Ima negativen vpliv na zdravstveno, socialno, psihično in ekonomsko stanje človeka.

Kostelić-Martić (2007, str. 27) se pri definiciji trpinčenja na delovnem mestu sklicuje na francoski zakon družbene modernizacije, št. 2002-73 z dne 17.1.2002, ki trdi da je trpinčenje psihično maltretiranje, ki se pojavlja v obliki dejanj, katerih cilj ali posledica so slabše posameznikove delovne razmere, ki lahko, zaradi slabšega delovnega in socialnega okolja, povzročijo napad na človekovo dostojanstvo in pravice, ter škodijo telesnemu ali duševnemu zdravju posameznika.

Iz definicije trpinčenja lahko najprej zaznamo, da se le-ta odvija v določenem socialnem okvirju, to je v delovnem okolju. Pomemben dejavnik je, da ljudje delujemo v organiziranih enotah skupaj s sodelavci, ki pa si jih ne moremo izbrati sami. Drugi pomemben vidik je razlikovanje med dvema skupinama vlog – na podrejenega posameznika in na napadajoče sodelavce ali nadrejene. Vloge se izmenjujejo skozi proces šikaniranja, kjer sta udeleženca konflikta na

začetku večinoma enakovredna, dokler eden ne izgubi nadzora in se zaradi tega znajde v podrejenem položaju, kar predstavlja podrejenost v konfliktu. Iz definicije trpinčenja izhaja tudi konfliktno komuniciranje, ki lahko pomeni tudi izostanek komunikacij. Vendar če kdo sodelavcu odreče jutranji pozdrav ali ga ignorira, to ne pomeni, da ne komunicira in posledično ne moremo trditi, da gre za trpinčenje, saj ni sistematično in ne traja dlje časa. Da konfliktno komuniciranje postane trpinčenje, mora biti izvajano sistematično in dlje časa (Tkalec, 2006, str. 6).

1.2. OBLIKE IN VRSTE TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU

1.2.1. Oblike trpinčenja

Kot pojavne oblike trpinčenja Leymann opredeljuje 45 ravnanj oziroma obnašanj, ki jih deli na pet različnih kategorij glede na njihovo naravo. V nadaljevanju delno povzemam oblike trpinčenja (Robnik in Milanovič, 2008, str. 8-9), ki jih podobno opredeljujejo tudi drugi avtorji (Kostelić-Martić, 2007; Leymann v Tkalec, 2006):

- *Ravnanja, ki vplivajo na samoizražanje in na način komunikacije:* nadrejena oseba žrtvi omejuje možnost, da bi se izražala; nenehno prekinjanje govora žrtve; kričanje na žrtev in zmerjanje žrtve; ustne in pisne grožnje, itd..
- *Omejevanje in preprečevanje žrtvinih družabnih stikov:* z žrtvijo nihče več ne govori, žrtev pa tudi ne more govoriti z nikomer, saj ji je onemogočen dostop do drugih; itd..
- *Krnitev žrtvinega ugleda:* blatenje žrtve za njenih hrbtom; obravnavanje žrtve kot duševno bolne, pri čemer je žrtev prisiljena v psihiatrično ocenjevanje, itd..
- *Napadi na kakovost žrtvinega poklicnega in življenjskega položaja:* za žrtev ni posebnih nalog, saj nadrejeni žrtvi odvzemajo zadolžitve, tako da se niti sama ne more domisliti novih nalog; žrtev dobiva naloge, ki so daleč nad stopnjo njene strokovne usposobljenosti z namenom, da se jo osramoti, itd..
- *Neposredni napadi na zdravje osebe:* žrtev je prisiljena opravljati fizično naporno delo; da se grozi žrtvi, se uporabljajo blažje oblike nasilja; odkrito spolno nadlegovanje, itd..

1.2.2. Vrste trpinčenja

Glede na to, kdo je izvajalec trpinčenja in kdo je žrtev, delimo trpinčenje na vertikalno in horizontalno trpinčenje (Kostelić-Martić, 2007, str. 27-28) (glej *Tabela 1: Vrste trpinčenja na delovnem mestu*).

Tabela 1: Vrste trpinčenja na delovnem mestu

VRSTE TRPINČENJA			
VODORAVNO	NAVPIČNO		
Zaposleni na isti hierarhični ravni.	Zaposleni na različnih hierarhičnih ravneh.		
	STRATEŠKO TRPINČENJE		STAFFING
	Nadrejeni → Podrejeni	Podrejeni → Nadrejeni	

Vir: A. Kostelić-Martić, *Psihično nasilje na delovnem mestu*, 2007, str. 27-28.

O **vodoravnem (horizontalnem) trpinčenju** govorimo, kadar so zaposleni v hierarhiji na enakem položaju. Kadar je oseba, ki izvaja trpinčenje, prepričana, da bo to pripomoglo k njenemu napredovanju v karieri, se lahko odloči, da odstrani sodelavca, ki to napredovanje ovira. Tu lahko govorimo o primerih, ko se zaposleni z raznimi dejanji trpinčenja skuša znebiti drugega zaposlenega, torej sodelavca, ki mu je glede na hierarhični položaj enakopraven. Napadalec se namreč počuti ogroženega s strani posameznika, ki je največkrat karierno bolj uspešen kot on. Ogrožena oseba je mnenja, da ga le-ta poklicno ovira oziroma ogroža njegov razvoj kariere v podjetju. Ljubosumje na kakršnakoli dejanja in uspehe sodelavca, povzročijo izvajanje nasilje na delovnem mestu (Galič Kekec, A., 2008, str. 16).

V drugih primerih vodoravnega trpinčenja skupina zaposlenih v podjetju izvaja nasilje nad enim izmed članov te skupine, ki ga izberejo kot »žrtveno jagnje«. Ko ponižujejo, trpinčijo oz. psihično nadlegujejo »žrtveno jagnje«, se pravzaprav dokazujejo sami sebi in izživijo lastne strahove, ter si s takšnimi ravnanji poskušajo dokazati, da so močnejši od žrtve (Galič Kekec, A., 2008, str. 16).

Govorimo lahko o treh vrstah trpinčenja med sodelavci, torej vodoravnega trpinčenja, in sicer posameznik proti posamezniku, skupina proti skupini ali skupina proti posamezniku. Raziskave kažejo, da so najpogostejši primeri, ko se žrtev trpinčenja spopada z večjim številom napadalcev.

O **navpičnem (vertikalnem) trpinčenju** pa lahko govorimo, kadar se trpinčenje dogaja med zaposlenimi na različnih hierarhičnih ravneh znotraj podjetja. Navpično trpinčenje pomeni vse vrste nasilja med nadrejenim/i in podrejenim ali skupino podrejenih (Kostelić-Martić, 2007, str. 27-28).

Strateško trpinčenje pa se dogaja kadar nadrejeni skuša odstaviti nekoga na nižjem delovnem mestu. Podrejeni lahko zanj predstavlja višek, kot posledico reorganizacije podjetja, prevzema ali združitve podjetij. Druga možnost pa je, da se podrejeni enostavno ne more prilagoditi na spremembe, ki so bile izvedene v podjetju in se ni spodoben vključiti v novo okolje. Takšen zaposleni je nezaželen, zato s sistematičnim izvajanjem trpinčenja nad njim želi nadrejeni doseči njegovo odpoved. Pri tem se nadrejeni načrtno poslužuje nasilnih dejanj, podrejenega žali in ponižuje, saj se ga na takšen način najlažje znebi (Kostelić-Martić, 2007, str. 27-28).

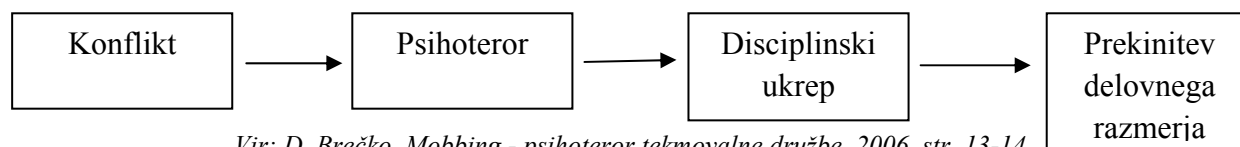
V nasprotju s strateškim trpinčenjem, kjer je napadalec nadrejeni in žrtev trpinčenja podrejeni, je mogoča tudi obratna situacija, ki jo prav tako uvrščamo med navpično trpinčenje. Pri tej vrsti trpinčenja, ki jo nekateri imenujejo »staffing«, so napadalci podrejeni, žrtev pa je nadrejeni (Bakovnik, 2006, str. 4). Takšni primeri so v podjetjih sicer redki, vendar se pojavljajo v primerih, kjer zaposleni želijo izločiti svojega nadrejenega iz delovne sredine.

1.3. RAZVOJNE STOPNJE TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU

Vsak proces trpinčenja na delovnem mestu se začne s konfliktom med dvema ali več osebama. Vendar pa vsak konflikt ne vodi v trpinčenje (Tkalec, 2006, str. 7). Kadar je med osebama vpletenima v konflikt mogoč dogovor o skupni rešitvi ali pa prevlada rešitev ene izmed oseb, je konflikt rešljiv in le-ta ne bo vodil v trpinčenje. V primerih, ko konflikt nima končne rešitve oz. se konflikt ne reši na konstruktiven način, le-ta vodi do slabših medosebnih odnosov, kar največkrat vodi v trpinčenje. Po definiciji Leymanna, lahko govorimo o trpinčenju takrat, kadar se nasilna dejanja na delovnem mestu pojavljajo vsaj enkrat tedensko in najmanj šest mesecev zapored (Leymann v Tkalec, 2006, str. 6).

V raziskavah je ugotovljeno, da je v procesu trpinčenja mogoče opredeliti faze oz. razvojne stopnje, ki lahko iz konflikta vodijo v trpinčenje, ki se v največ primerih konča s prekinitvijo delovnega razmerja (glej *Slika 1: Razvojne stopnje trpinčenja*).

Slika 1: Razvojne stopnje trpinčenja



Vir: D. Brečko, Mobbing - psihoteror tekmovalne družbe, 2006, str. 13-14.

Prva razvojna faza trpinčenja je **konflikt**. Konflikt se razvije, kadar imata dva ali več ljudi nasprotujoča stališča o določeni situaciji. Konflikt se začne pri dveh posameznikih, nato pa se lahko razširi na skupine, katerim posameznika pripadata. V primerih, ko se konflikt razširi med skupine se bistveno zmanjšajo možnosti za skupno rešitev. Najpomembnejše je, da se konflikt reši, še preden se vanj vključi več udeležencev. Trpinčenje se torej prične s konfliktom med dvema ali več zaposlenimi (Tkalec, 2006, str. 7). Konflikt pomeni kritični dogodek, ki pa sam po sebi še ni trpinčenje na delovnem mestu. Če se zaposleni zavedajo pomembnosti, da se konflikti pravočasno in konstruktivno rešijo, le ti konflikti ne bodo vodili v trpinčenje. V primerih, ko se konfliktne situacije ne rešijo pravočasno, pa lahko prvotni konflikt največkrat vodi do nasilnih dejanj med vpletenimi osebami.

Vsaka konfliktna situacija, ki traja dalj časa ima lahko resne posledice za psihično in fizično zdravje žrtve trpinčenja. Glavoboli, utrujenost, depresija, tesnoba, motnje spanja kažejo le nekaj izmed možnih posledic konfliktne situacije. Žrtev izgublja koncentracijo pri delu, zmanjša se njena produktivnost, večkrat nad sodelavci reagira agresivno, ter se zaradi vseh težav zateka v

bolniško odsotnost. Žrtve takšno konfliktno situacijo doživljajo kot stres, le-ta pa je eden najpomembnejših dejavnikov za razvoj psihosomatskih motenj in bolezni (Gogič, 2004, str. 25).

Ker prvotni konflikt ni bil rešen, je v drugi fazi potisnjen v ozadje. Ta faza se imenuje **psihoteror**. V tej fazi se dogajajo napadi na posameznika, ki sčasoma postajajo vse intenzivnejši. Posameznikov značaj oz. osebnost postane tarča napadov, v podjetju začnejo krožiti govorice, sodelavci so žrtvi nenaklonjeni, izogibajo se komunikaciji, saj s problematičnim posameznikom ne želijo imeti nobenega stika (Tkalec, 2001, str. 911-913).

V tej fazi se pojavijo prve resnejše motnje v odnosu med žrtvijo in njegovim socialnim okoljem, ki se po približno šestih mesecih razvijejo v resnejše psihične težave, imenovane post-travmatski stres. Gre za psihično motnjo, ki se razvije v primerih, kadar se oseba sooči z zelo stresnim dogodkom, ki predstavlja veliko psihično breme (Tkalec, 2006, str. 8). Kontakta z ljudmi v svojem delovnem okolju, žrtev v tej fazi ni več sposobna vzpostaviti. Občutek varnosti in podpore s strani sodelavcev, so ključni, da bi se žrtev ponovno vključila v delovno sredino, vendar pa se dogaja nasprotno, ker se je žrtev zaradi trpinčenja spremenila, se od nje odvrta tudi tisti sodelavci, ki v proces trpinčenja niso bili direktno vključeni (Leymann, 1997).

V tretji fazi, ki se imenuje **prvi disciplinski ukrepi**, trpinčenju na delovnem mestu pogosto sledijo ukrepi delodajalca, saj »mobirani« postane »problematičen«: največkrat je neskonzentriran, ni produktiven, ima slabe delovne rezultate in je zaradi zdravstvenih težav pogosto odsoten (Bakovnik, 2006, str. 8). Do te faze je bil nadrejeni nevtralen, sedaj pa je prisiljen ukrepati. Disciplinski ukrepi si največkrat sledijo od ustnega opomina pa vse do disciplinskega postopka.

Zaradi uvedbe disciplinskega postopka s strani nadrejenega je žrtev dodatno prizadeta, zato se še zmanjša njena produktivnost, učinkovitost ter delovna storilnost. Ukrepi nadrejenega situacije ne izboljšajo, lahko pa jo le še poslabšajo. Pri ukrepih nadrejenega gre lahko za nezavedna dejanja, lahko pa se nadrejeni postopkov dobro zaveda in izkoristi situacijo sebi v prid, kadar je sam izvajalec trpinčenja nad delavcem. Obdobje enega leta trajajočega psihičnega nasilja nad posameznikom, povzroči, da le-ta občuti velike psihične in fizične težave, ki lahko uničijo njegovo zasebno in socialno življenje. Psihične krize se povečujejo in stopnjujejo, posameznik se spopada z depresijo, kar lahko privede odvisnosti, v skrajnem primeru tudi do samomora (Galič Kekec A., 2008, str. 20).

Primeri trpinčenja, ki preidejo v četrto fazo, se skoraj vedno končajo s **prekinitvijo delovnega razmerja**. Možnosti prekinitve sta dve, in sicer ali se za prekinitve odloči žrtev ki pritiskom ni več kos, ali pa je odpuščena na podlagi disciplinske komisije. Žrtev v večini primerov pod različnimi pritiski celo privoli v sporazumno prekinitve delovnega razmerja. Zaradi močnih psihosomatskih obolenj žrtev postane za delo trajno nesposobna in se odloči za upokožitev iz zdravstvenih razlogov. Telesne in psihične poškodbe so tako močne, da pritiskom delovnega procesa niso več dorasli, zato ponovni vstop na trg dela skoraj ni več mogoč. Velikokrat pa je

težava tudi v omajanem ugledu žrtve v poklicu, zato je vprašanje, če bi jo kdo sploh še zaposlil (Brečko, 2006, str. 3).

Kot lahko opazimo iz zgoraj navedenih razvojnih stopenj trpinčenja, že vsak konflikt ne pomeni trpinčenja, vendar pa lahko nerazrešeni konflikti vodijo v trpinčenje, ki ima za žrtev hude posledice na njeno zdravje, samopodobo in duševno stanje. Trpinčenje se lahko zgodi vsakemu, skoraj neopazno. Zelo pomembno je predvsem, da management prepozna trpinčenje, saj ne povzroča škode zgolj posamezniku, ki je žrtev, temveč celotnemu podjetju.

2 VZROKI IN POSLEDICE TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU

2.1. VZROKI TRPINČENJA

V začetku devetdesetih let je bil pojav trpinčenja razumljen predvsem kot eden možnih socialnih povzročiteljev stresa v združbah. Vendar strokovnjaki opozarjajo, da običajni povzročitelji stresa v večini primerov prizadenejo vse zaposlene v neki združbi, medtem ko je za trpinčenje značilno, da je usmerjeno le v določene posameznike, ki lahko utrpijo resne zdravstvene posledice, povzročitelji, opazovalci ter nevtralni očitvidci sploh niso prizadeti. Spletna stran o trpinčenju navaja dve glavni značilnosti trpinčenja, in sicer izločitev in stigmatiziranje posameznika .

Vzroki za pojav trpinčenja so lahko zelo različni. Pojavijo se lahko tako na strani posameznika kot tudi na skupinski ravni. Na spletni strani o trpinčenju pravijo, da bolj kot je družba tekmovalna, večji kot je boj za oblast in hujši kot je boj za preživetje, večja je nevarnost za pojav trpinčenja v delovnem okolju. Za nastanek trpinčenja je le redko kriv en sam vzrok. Zelo pogosto je vzrok odvisen od vseh vpletenih, oddelka, podjetja in celo od gospodarskih ciklov. Med objektivne vzroke prištevamo (Bakovnik, 2006, str. 4):

- organizacijo dela,
- način vodenja,
- socialni položaj žrtev,
- moralni nivo posameznika.

Kadar se v **organizaciji dela**, pojavijo dejavniki kot so premalo zaposlenih v oddelku, premalo komunikacije, nejasna navodila, konstantna časovna stiska, nizka stopnja odločanja, lahko le-ti postanejo potencialni vzroki za trpinčenje. Kadar zaposleni delajo pod takšnimi pogoji, so konflikti ventil za frustracije, ki jih občutijo zaradi preobremenjenosti. Največkrat bodo žrtve trpinčenja postali tisti zaposleni, ki odstopajo od povprečja, v negativni ali pozitivni smeri (Tkalec, 2001, str. 916-917).

Pri **načinu vodenja** je pomembno, da nadrejeni opazi kdo izmed zaposlenih je žrtev trpinčenja. Osnovna dolžnost nadrejenega je posredovati ter obvarovati žrtev nasilja na delovnem mestu. Če so zaposlenim navodila jasna in v podjetju poteka ustrezno ravnanje z zaposlenimi in njihovimi

zmožnostmi, lahko nadrejeni prepreči trpinčenje v podjetju. Po raziskavah sodeč naj bi trpinčenje sprožila predvsem dva načina vodenja, in sicer avtoritarni način in način vodenja brez vajeti (Bakovnik, 2006, str. 4).

Osebnostne lastnosti, ki izhajajo predvsem iz njegovega **socialnega položaja** lahko sprožijo procese trpinčenja. Posameznikova drugačna rasna, politična, verska, spolna ali kakšna druga usmerjenost, ki odstopa od povprečja, lahko zmoti napadalca, ki posledično izvaja trpinčenje nad žrtvijo. V skrajnih primerih je govora celo o različnih oblikah diskriminacije (Tkalec, 2001, str. 918).

Toleranca v podjetju, je eden izmed bistvenih dejavnikov, zaradi katerih se trpinčenje razvije. Redko se pojavlja, kadar v podjetju uspejo vzpostaviti enoten **moralni nivo**, zaradi katerega nasilna dejanja delujejo nesprejemljivo. Trpinčenje se največkrat razvije iz naslednjih razlogov, in sicer kot ventil za sproščanje agresij, zaradi krepitve občutka povezanosti znotraj skupine, za uveljavljanje moči, zaradi strahu pred izgubo delovnega mesta ali zaradi nezadovoljstva na delovnem mestu (Bakovnik, 2006, str. 4).

Določitev vzrokov trpinčenja je velik problem. Lahko se dejanja trpinčenja zgodijo zaradi osebnostne strukture, lahko pa je nasilje že vključeno v sistem vodenja podjetja. Razvoj trpinčenja v delovnem okolju, je po mojem mnenju odvisen predvsem od moralne ravni posameznika oz. od tega ali se trpinčenje v organizaciji tolerira ali ne. Vsekakor pa je potrebno poudariti, da imajo nadrejeni največjo vlogo in odgovornost za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu.

2.2. POSLEDICE TRPINČENJA

Resnejše in bolj obsežno proučevanje trpinčenja se je začelo, zaradi posledic, ki ga ima takšno vedenje na organizacijsko učinkovitost in uspešnost. Ugotovitve kažejo, da ima trpinčenje negativen vpliv na zadovoljstvo z delom in zdravje žrtev, povzroča pogostejše želje po menjavi delovnega mesta ter željo po predčasni upokojitvi delavcev. Tako uničujoče trpinčenje lahko povzroči resne fizične in duševne posledice na posamezniku. Posledice trpinčenja so lahko posledice trpinčenja za posameznika, za sodelavce, za podjetje in za celotno družbo (Brečko, 2006, str. 5).

Raziskave kažejo poseben vzorec, po katerem se žrtve odzivajo na trpinčenje (Brečko, 2006, str. 4-5), in sicer v naslednjem zaporedju: naprej nastopi začetno samoobtoževanje, sledi osamljenost in nazadnje pride do osebnega zloma.

Posledice trpinčenja so za posameznika izjemno hude. Obolenja kosti in mišic oz. hujša depresivna stanja, so le del možnih psihosomatskih obolenj s katerimi se sooči žrtev. V zadnji fazi, t.i. faza osebnega zloma, ki pomeni razvrednotenje se pojavi sindrom prave depresije, saj žrtev misli, da njena situacija nima rešitve in da je nesposobna sama rešiti problem. Končno

posledico največkrat predstavlja izstop iz trga delovne sile, saj vstop v novo delovno okolje ni več mogoč, ker žrtev ne bi prenesla novih pritiskov, ki jih prinaša delovno okolje. Kot najbolj tragično, vendar vedno bolj pogosto posledico doživljanja trpinčenja na delovnem mestu, pa se omenja samomor (Brečko, 2006, str. 5).

Trpinčenje ima **vpliv tudi na sodelavce**, ki so v neposrednem stiku z žrtvijo in so priča ali pa sodelujejo v trpinčenju na delovnem mestu. Ko eden izmed sodelavcev postane žrtev psihičnega nasilja, se zaposleni največkrat znajdejo v konfliktni situaciji. Prvotno se največkrat namreč zgodi, da žrtvi želijo pomagati, saj jim to narekuje vest in načela. Zavedajo se, da če ne ukrenejo ničesar, pravzaprav posredno sodelujejo pri izvajanju trpinčenja, saj bodo s svojim umikom in ne-ukrepanjem, verjetno dali vedeti, da takšna nasilna dejanja podpirajo. Vendar pa se istočasno zavedajo, da obstaja velika verjetnost, da v trenutku, ko se postavijo na stran žrtve, tudi sami postanejo žrtve trpinčenja. Posledice, ki nastanejo zaradi takšne konfliktno situacije so za sodelavca vedno enake, saj žrtev zaradi izoliranosti znotraj združbe oziroma ostalih zaposlenih, dobiva le negativne povratne informacije svojih sodelavcev (Tkalec, 2001, str. 914).

Posledice trpinčenja čuti tudi podjetje kot celota, posledice pa so lahko v določenih primerih zelo hude, in sicer se posledice kažejo v slabših odnosih med zaposlenimi, slabši delovni storilnosti, večjemu številu bolniških odsotnosti, višji fluktuaciji, stroških novo zaposlenih, izgubi ugleda podjetja ter stroških tožb, odpravnin in odškodnin (Brečko, 2006, str. 5).

Trpinčenje tako kot na posamezniku, pusti posledice tudi na celotnem podjetju, saj trpinčenje slabša delovno vzdušje. Napeti odnosi, zmanjšana produktivnost določenih posameznikov, agresivno vedenje, nezadovoljstvo in druge oblike obnašanja vodijo k slabšim odnosom med zaposlenimi. Kot posledica se zmanjša storilnost, slabšajo se rezultati pri delu, vsi ti dejavniki pa vodijo v bolniško odsotnost ter absentizem. Vsi navedeni dejavniki za podjetja pomenijo dodatne stroške. Povečajo se namreč stroški bolniških odsotnosti, potrebno je zaposliti in izobraziti novo zaposlene, kar pa zahteva še dodatna finančna sredstva. Verjetno najhujša posledica trpinčenja za podjetje pa je izguba ugleda podjetja v javnosti, saj lahko izguba ugleda pomeni nepopravljivo škodo za vsako podjetje (Tkalec, 2001, str. 914).

Posledice, ki jih ima trpinčenje na celotno družbo so na prvi pogled težko opazne, vendar pa ko podrobno analiziramo posledice, ki jih trpinčenje na delovnem mestu pusti na celotni družbi oz. okolici žrtve trpinčenja, ugotovimo, da so te posledice izjemno velike in lahko tudi trajne (Kostelić-Martić, 2007, str. 30).

Posledice povzročijo da žrtve trpinčenja potrebujejo specialistične preglede in dolgotrajno zdravljenje pri za to usposobljenih strokovnjakih, kar je lahko zelo drago. Vse to povečuje stroške zdravstvenega sistema v državi. Tudi izgube v pokojninskem sistemu, so ena izmed možnih posledic trpinčenja. Žrtev največkrat zaradi hudih psihičnih posledic, ki so jih povzročili dejavniki trpinčenja na delovnem mestu, ni sposobna več opravljati dela in prenašati pritiskov iz delovnega okolja, zato se predčasno upokoji (Kostelić-Martić, 2007, str. 30). Velik problem pa

predstavlja tudi zmanjšana produktivnost družbe, kajti podjetja izgubljajo perspektivne kadre, ki bi bili v normalnih okoliščinah visoko produktivni.

3 UKREPI ZA PREPREČEVANJE TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU

Preventivni ukrepi, ki preprečujejo nastanek trpinčenja in njegovih posledic so izjemno pomembni. Med ustrezne ukrepe spadajo spodaj navedene aktivnosti (Brečko, 2006, str. 8):

- izboljšanje stila vodenja,
- sprememba organizacije dela,
- jasno podajanje informacije,
- možnost izobraževanja,
- odprta komunikacija,
- organizacijska klima, ki zapoveduje timsko delo,
- ukrepi in spremembe, ki bi pripomogle k izboljšanju delovne klime in
- organizacijski dogovor ali psihološka pogodba.

Izjemno pomembno vlogo za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu ima odgovoren vodja, ki mora poznati vse vidike trpinčenja. Omogočanje dovolj visoke stopnje odločanja, zagotavljanje dobro organiziranih delovnih mest, jasno opredeljene delovne naloge, dolžnosti ter odgovornosti, so tisti dejavniki, ki morajo biti znani vsem zaposlenim. Če se zaposleni zavedajo, kakšne so njihove naloge in dolžnosti, so pri delu bolj motivirani, zadovoljni in produktivni, kar pripomore k pozitivni delovni klimi, ki je ključnega pomena pri preprečevanju trpinčenja na delovnem mestu (Brečko, 2006, str. 8).

Kljub izjemno pomembni vlogi vodje, pa je izrednega pomena, da so v preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu vključeni vsi zaposleni, kamor spada tudi ozaveščanje in izobraževanje zaposlenih o pojmu trpinčenja na delovnem mestu. Vsi zaposleni na različnih hierarhičnih ravneh, morajo poznati pojavne oblike, vzroke in posledice trpinčenja, saj bodo le tako sposobni pravočasno zaznati in ustrezno ukrepati, da do trpinčenja ne bo prišlo.

Zaradi spremenjene delovne zakonodaje, ki temelji na prepovedi vsakršnega trpinčenja na delovnem mestu, morajo združbe vedno več časa posvetiti tudi oblikovanju oz. sprejetju ustrezne politike preprečevanja trpinčenja na delovnem mestu, ki bo jasno izražala načela in stališča združbe do trpinčenja, ter opredeljevala sankcije v primerih ko se le-to pojavi.

Dober predlog se mi zdijo tudi t.i. »anonimne delovne svetovalnice« v posamezni združbi, kjer se nahajajo pristojni organi, ki skrbijo za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu. Zaposleni, ki se soočijo s katerokoli pojavno obliko trpinčenja, bi se v tem primeru lahko obrnili nanje z različnimi vprašanji ter poiskali nasvet, kako ukrepati, da se trpinčenje na delovnem mestu prekine oz. prepreči v prihodnosti.

Vedno bolj pomembna dolžnost podjetij je tudi sprejemanje internih pravilnikov in aktov, med katerimi je lahko kot pomemben preventivni ukrep proti trpinčenju, tudi organizacijski dogovor, ki opredeljuje vse dolžnosti in pristojnosti nadrejenega v primeru psihičnega nasilja na delovnem mestu ter ustrezne sankcije za napadalce (Brečko, 2006, str. 8).

4 RAZISKAVA: TRPINČENJE NA DELOVNEM MESTU V SLOVENSKEM BANČNIŠTVU

4.1. OBSEG IN NAMEN RAZISKAVE

O trpinčenju na delovnem mestu v Sloveniji nekoliko več govorimo šele v zadnjem času. Bistvene značilnosti trenutnega stanja so, da se pojem trpinčenje na delovnem mestu velikokrat uporablja napačno kot sinonim za nadlegovanje, šikaniranje ali posamezne konflikte na delovnem mestu; da za žrtve ni vzpostavljenega sistema pomoči; da združbe temu problemu ne namenjajo posebne pozornosti, ter da do spremembe Zakona o delovnih razmerjih v letu 2007, praktično ni bilo zakonodaje, ki bi urejala to področje (Robnik in Milanovič, 2008, str. 16).

Vodilna ideja raziskave je analizirati stanje trpinčenja na delovnem mestu v bančnem sektorju, zaradi zaskrbljujočega podatka o tem, da je v Italiji delež žrtev trpinčenja v bančništvu višji od deleža žrtev v državi nasploh (Robnik in Milanovič, 2008, str. 17). Predpogoj za uspešno preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu, ki vodi do nezadovoljstva zaposlenih, slabe klime in manjše uspešnosti zaposlenih, je poznavanje in spremljanje stanja v določenem sektorju. Analizo stanja trpinčenja v slovenskem bančnem sektorju bom izvedla z anketnim vprašalnikom.

Trpinčenje na delovnem mestu ne pusti posledic samo na žrtvi, temveč sčasoma pusti posledice na celotni združbi in še hujše na celotni družbi. Posamezniki, ki so žrtve trpinčenja na delovnem mestu počasi izgubljajo motivacijo, delovno vnemo, postajajo agresivni in vedno bolj oddaljeni od delovnih opravil, vse to pa prenesejo na celotno združbo, ki postane manj uspešna, saj se ji povečujejo stroški in manjša ugled. Dandanes pa v konkurenčnem svetu vlada boj med družbami in največji potencial in konkurenčno prednost predstavljajo ljudje in odnosi med njimi.

Trpinčenje na delovnem mestu je torej smiselno proučiti ter izvajati ukrepe za preprečevanje le tega. Trpinčenje v slovenskem bančnem sektorju bom proučila s pomočjo anketnega vprašalnika. S pomočjo dobljenih rezultatov bom dokazovala tri hipoteze. Ali jih bom zavrgla ali potrdila, je torej odvisno od rezultatov.

4.2. HIPOTEZE

Da lahko preprečimo trpinčenje na delovnem mestu, ga moramo najprej preučiti. Rezultati Četrte evropske raziskave (2007, str. 9) kažejo, da so predstavnice ženskega spola največkrat s strani delodajalcev diskriminirane že v samem postopku zaposlovanja. Ker predstavnice ženskega spola veljajo za psihično šibkejše, se nad njimi lažje izvaja trpinčenje, saj se bodo le-te prej zlomile pod pritiski, ki jih povzroči trpinčenje. Prva hipoteza se torej glasi:

HIPOTEZA 1: Žrtve trpinčenja na delovnem mestu v bančnem sektorju so v večji meri predstavnice ženskega spola.

Na podlagi raziskave, ki jo je opravil sindikat bančništva Slovenije (Robnik in Milanovič, 2008, str. 31), je najpogostejši vzrok za trpinčenje način vodenja, vendar sama menim, da je v času gospodarske krize vse pogostejši vzrok, ki vodi do trpinčenja na delovnem mestu organizacija dela, saj je čas v katerem se delavci nahajamo postal neizprosni. Podjetja morajo z enako ali celo manjšo delovno sredino poskrbeti za vedno več zadolžitev in nalog, hkrati pa se morajo spopadati z vedno večjo konkurenco na delovnem trgu. Druga hipoteza pravi:

HIPOTEZA 2: Najpogostejši vzrok za pojav trpinčenja na delovnem mestu je organizacija dela (časovni pritiski, visoka stopnja odgovornosti, nizka stopnja odločanja, ipd.).

Tretja hipoteza ne izhaja iz raziskave, temveč iz v zadnjih letih spremenjene delovne zakonodaje, ki je v Zakon o delovnih razmerjih vključila 6.a člen (Uradni list RS, 103/2007), ki govori o prepovedi trpinčenja na delovnem mestu. Tudi interni akti podjetij so vedno bolj usmerjeni v zaščito posameznika na delovnem mestu in na preprečevanje kakršnihkoli dejanj, ki bi delavcu lahko povzročila zdravstvene težave, zato menim, da se vedno več podjetij zavzema za preprečevanje trpinčenja. Tretja hipoteza torej trdi:

HIPOTEZA 3: V bančnem sektorju se podjetja aktivno zavzemajo za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu (interni predpisi podjetja, interna komisija za preprečevanje trpinčenja, ipd.).

Če tretja hipoteza drži, ne bo potrebno uvajati dodatnih ukrepov za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu, temveč bo potrebno upoštevati le te, ki so v bančnem sektorju že sprejeti. Če pa je naša trditev napačna, pa bomo poskušali predlagati ukrepe, ki bodo delovali preventivno in bodo koristni tako za posameznega zaposlenega kot tudi za celotno organizacijo v bančnem sektorju.

4.3. METODA RAZISKAVE, VZORČENJE, OMEJITVE RAZISKAVE

Izvedba same raziskave se prične z zbiranjem podatkov o spremenljivkah za statistične enote. Vrsta podatkov in njihovih značilnosti določa nabor razpoložljivih metod za njihovo obdelavo. S statistično analizo želim dobiti zanesljive ugotovitve o proučevanem množičnem pojavu, zato proučujemo ta pojav na celotni statistični množici ali na vzorcu. Vzorec je del populacije, ki obsega enote populacije (izbrane slučajno ali neslučajno) z namenom, da iz vzorčnih podatkov izračunamo ocene parametrov (Statistični terminološki slovar, 2001, str. 147). Lastnosti celotne populacije opisujemo s parametri. Da bi lahko izračunali vrednosti parametrov, moramo opazovati posamezne enote populacije, enostavno rečeno, zbrati podatke o teh enotah. Glede na to, koliko enot je vključenih v opazovanje, govorimo o popisu in vzorcu. Popis pomeni raziskovanje vseh posamičnih enot, ki sestavljajo populacijo, z vzorcem pa opazujemo le del enot (Bregar, Ograjenšek in Bavdaž, 2005, str. 31). Jasno je, da bodo časovne, finančne in praktične omejitve raziskovalca prisilile, da bo skušal vprašanja raziskati na vzorcu, ne pa na celotni populaciji. Osnovni cilj vzorčenja je zagotoviti čim bolj kakovostne rezultate (ob dani

porabi sredstev), tako da se bodo ocenjene vrednosti čim manj razlikovale od pravih vrednosti populacije (Bregar, Ograjenšek in Bavdaž, 2005, str. 31-33). Zaradi zgoraj omenjenih dejstev sem tudi sama pri raziskavi uporabila vzorčenje, torej postopek, ko na osnovi opazovanja dela enot proučevanje populacije sklepamo o značilnostih celotne populacije.

Raziskavo sem izvedla s pomočjo ankete na vzorcu zaposlenih iz bančnega sektorja. Anketo sem zasnovala na vprašalniku, v katerem sem najprej v uvodu nagovorila anketirance in jih prosila za sodelovanje. Potem sem na kratko predstavila vsebino raziskave, saj pojem »mobbing« v slovenskem prostoru še ni dovolj poznan. Da bi anketiranci čim bolj svobodno izrazili svoje mnenje, sem jim zagotovila anonimnost. V vprašalnik (glej *Priloga 1: Anketni vprašalnik*) sem nato vključila 5 demografskih vprašanj, in sicer spol, starost, stopnja izobrazbe, staž in položaj v banki. Demografskim vprašanjem je sledilo 18 vprašanj o posameznih vidikih trpinčenja, ki sem jih nato v predstavitvi raziskave razdelila na 8 sklopov, in sicer na zadovoljstvo z delom in splošno organizacijsko klimo; medosebni odnosi in razumevanje z nadrejenim vodjem, vrste nasilja in zaznavanje trpinčenja na delovnem mestu, žrtev trpinčenja, spol žrtve in izvajalec trpinčenja na delovnem mestu, obveščanje o izvajanju trpinčenja na delovnem mestu, vzroki in dejavniki trpinčenja ter opažanja dejavnikov trpinčenja na delovnem mestu, posledice trpinčenja na delovnem mestu ter preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu. Vprašanja so imela po potrebi vključena kratka navodila za izpolnjevanje. Vprašalnik sem testirala na 5-ih anketiranih osebah zaposlenih v NLB d.d., da sem preverila razumevanje vprašanj in ugotovila morebitne nejasnosti. Vprašalnik sem nato v začetku marca 2010 razdelila 180 anketirancem v natisnjeni različici. Pri vzpostavljanju kontaktov s potencialnimi sodelujočimi in pri samem testiranju ankete sem ugotovila, da elektronska anketa ni zaželeno. Razlog je v negotovosti zaposlenih glede razkritja podatkov, saj se zaposleni bojijo, da bi nadrejeni izvedeli, kdo je kaj napisal. Anketiranci so imeli za posredovanje izpolnjenih vprašalnikov na voljo 14 dni, vrnilo pa so mi jih po pošti v banko, kjer sem zaposlena.

V bančnem sektorju je sicer zaposlenih okrog 8500 ljudi, vendar vseh nisem mogla vključiti, saj bi bilo to teoretično nemogoče izmeriti, zato sem izbrala vzorec 180 zaposlenih iz različnih slovenskih bank, in sicer NLB d.d., SKB banka d.d., Abanka Vipa d.d., Deželna banka Slovenije d.d. ter Hypo Alpe-Adria-Bank d.d.. Od vseh razdeljenih je bilo vrnjenih 136 vprašalnikov, kar predstavlja 75,6 odstotno odzivnost.

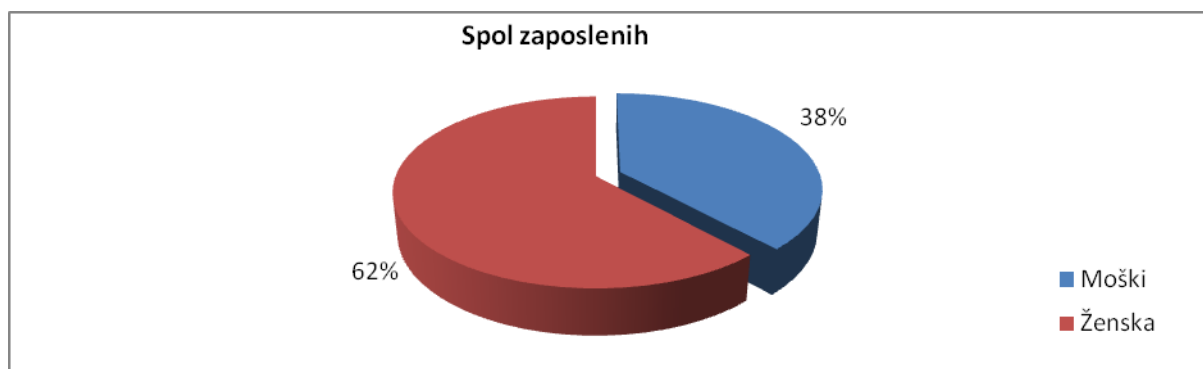
5 PREDSTAVITEV REZULTATOV RAZISKAVE

5.1. PREDSTAVITEV ZNAČILNOSTI VZORCA

Vprašalnik zajema pet demografskih vprašanj, in sicer: spol, starost, stopnjo izobrazbe, staž ter položaj v banki. Ti podatki za namen naše raziskave niso bistveno pomembni, saj nas zanima trpinčenje v bančnem sektorju na splošno, vendar pa nam ti podatki omogočajo, da ugotovimo razliko med spoloma.

Od 136 anketirancev, ki so pravilno izpolnili vprašalnik je bilo po strukturi **spola**, 38% moških in 62% žensk. Natančnih števil o celotni populaciji, zaradi varovanja podatkov zaposlenih, ni mogoče javno pridobiti, vendar pa razpolagam z informacijo, da je v slovenskem bančnem sektorju, ki predstavlja celotno populacijo, zaposlenih več žensk kot moških (glej *Slika 2: Struktura anketiranih zaposlenih po spolu*).

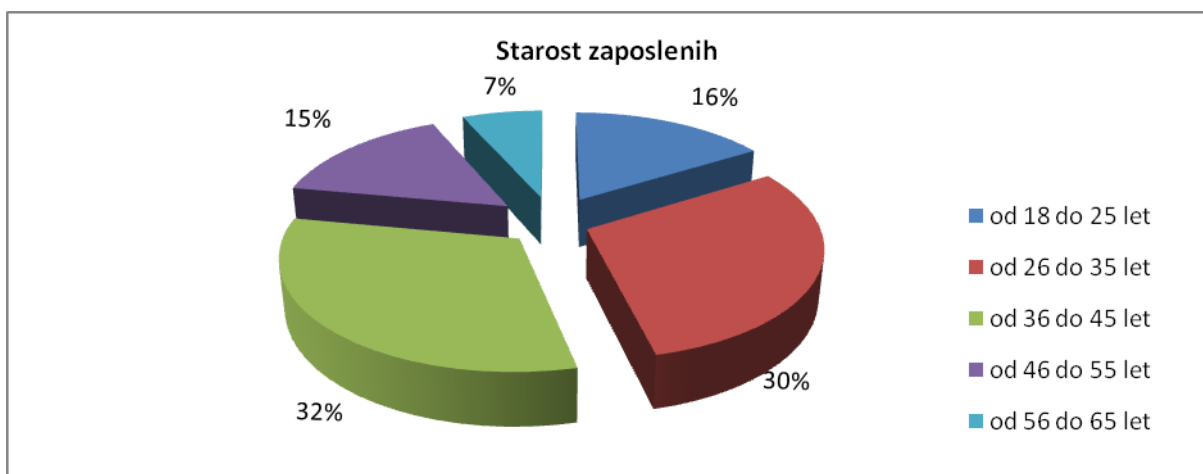
Slika 2: Struktura anketiranih zaposlenih po spolu



Vir: Rezultati ankete.

Analiza po **starosti zaposlenih** je pokazala, da je največ zaposlenih (32%) starih od 36 do 45 let, 30% je starih od 26 do 35 let, 16% od 18 do 25 let, 15% od 46 do 55 let in 7% od 56 do 65 let (glej *Slika 3: Struktura anketiranih zaposlenih glede na starost*).

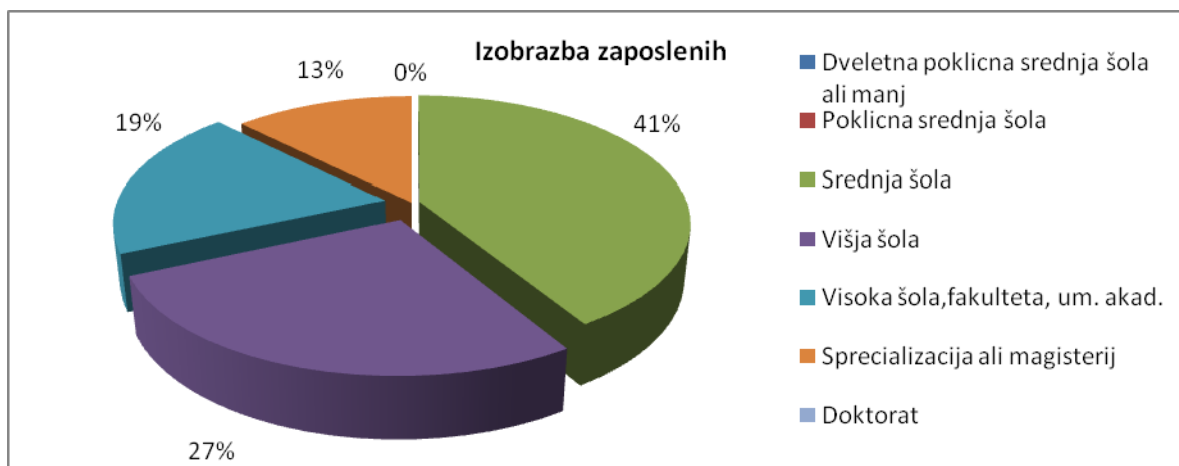
Slika 3: Struktura anketiranih zaposlenih glede na starost



Vir: Rezultati ankete.

Pri vprašanju o **stopnji izobrazbe** opazimo, da je večina anketiranih zaposlenih v slovenskem bančnem sektorju končala srednjo šolo. Takšnih je namreč kar 41%, 27% jih ima končano višjo šolo, 19% anketiranih zaposlenih ima končano visoko šolo, fakulteto oz. umetniško akademijo, 13% pa ima končan magisterij oz. specializacijo. Nihče od anketiranih zaposlenih nima končane le dveletne srednje šole, poklicne srednje šole ali doktorata. Tudi pri stopnji izobrazbe razpolagam s podatkom, da je v bančnem sektorju največ zaposlenih s srednješolsko izobrazbo, kar prikaže podobnost vzorca s populacijo (glej *Slika 4: Struktura anketiranih zaposlenih glede na stopnjo izobrazbe*).

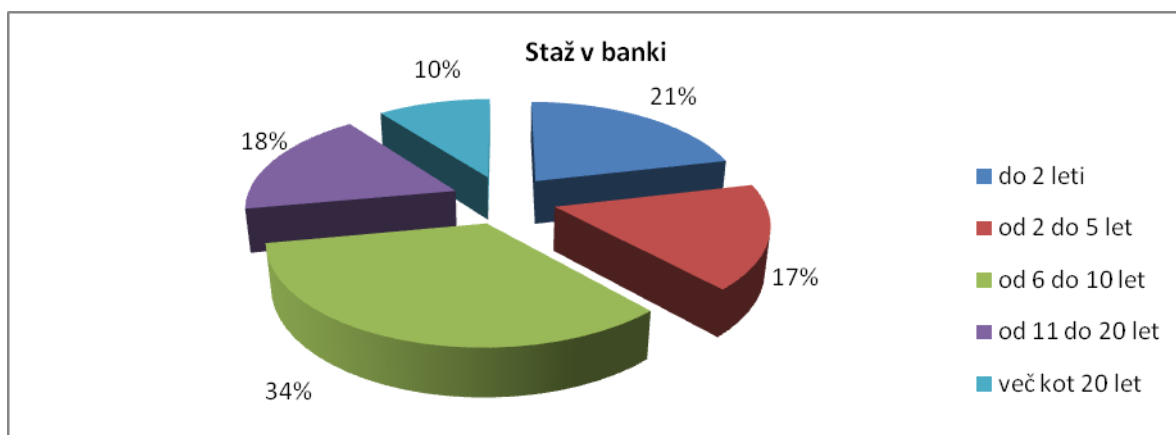
Slika 4: Struktura anketiranih zaposlenih glede na stopnjo izobrazbe



Vir: Rezultati ankete.

Z vprašanjem **staža v banki** sem spraševala po delovni dobi v bančnem sektorju. Največ anketirancev (34%) je v banki zaposlenih od 6 do 10 let, 21% jih je zaposlenih do 2 leti, 18% od 11 do 20 let, 17% od 2 do 5 let in 10% več kot 20 let. Ta podatek nam pove, da je več kot 70% anketirancev zaposlenih v bančnem sektorju 10 ali manj let, kar bi lahko pomenilo, da med anketiranci ni tako dolgoročne pripadnosti bančništvu (glej **Slika 5: Struktura anketiranih zaposlenih glede na staž v banki**).

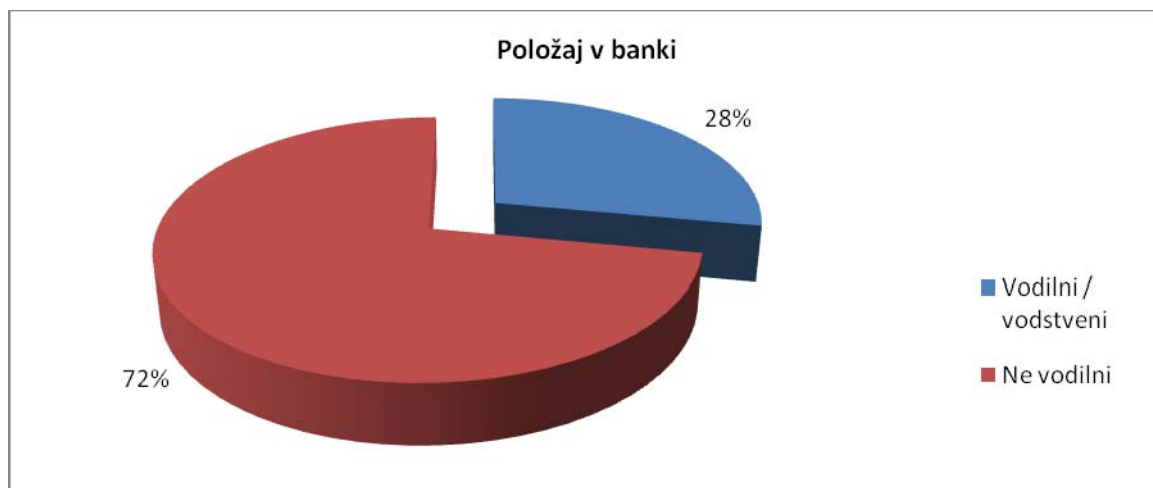
Slika 5: Struktura anketiranih zaposlenih glede na staž v banki



Vir: Rezultati ankete.

Glede **položaja v banki** med anketiranci v bančnem sektorju prevladuje ne vodilni kader, saj je večina zaposlenih v poslovni mreži, kjer opravljajo delo s strankami oz. v zaledju. Vprašalnik je izpolnilo 78% ne vodilnega kadra, ter 28 % zaposlenih, ki zavzemajo vodilne oz. vodstvene položaje v bančnem sektorju, kot so vodja oddelka, vodja poslovalnice, direktor/ica podružnice, direktor/ica poslovne mreže, član uprave, ipd. Tudi pri celotni populaciji, torej v celotnem slovenskem bančnem sektorju prevladuje ne vodilni kader, saj je največ zaposlenih, kot sem že dejala, v zalednih storitvah oz. v poslovalnicah (glej **Slika 6: Struktura anketiranih zaposlenih glede na položaj v banki**).

Slika 6: Struktura anketiranih zaposlenih glede na položaj v banki



Vir: Rezultati ankete.

5.2. TRPINČENJE NA DELOVNEM MESTU V SLOVENSKEM BANČNIŠTVU

V nadaljevanju sledi prikaz 18 vprašanj o trpinčenju na delovnem mestu, ki sem jih predstavila v 8 vsebinsko povezanih sklopih, in sicer v prvem podpoglavju predstavljam zadovoljstvo z delom ter splošno organizacijsko klimo. Sledi drugo podpoglavje o medosebnih odnosih ter razumevanju z nadrejenim vodjo. V tretjem podpoglavju so predstavljene vrste nasilja in zaznavanje trpinčenja na delovnem mestu. Sledi prikaz sklopa o žrtvi trpinčenja, spolu žrtve ter izvajalcu trpinčenja na delovnem mestu. V petem podpoglavju je predstavljeno obveščanje o izvajanju trpinčenja na delovnem mestu. V naslednjem podpoglavju prikazujem vzroke in dejavnike trpinčenja ter opažanja dejavnikov trpinčenja na delovnem mestu. Sedmo podpoglavje prikazuje rezultate o posledicah trpinčenja na delovnem mestu. Zadnji sklop pa govori o preprečevanju trpinčenja na delovnem mestu.

5.2.1. Zadovoljstvo z delom ter splošno organizacijsko klimo

Pri vprašanju o **zadovoljstvu z delom**, me je zanimalo kako so zaposleni zadovoljni s trenutnim delovnim mestom oz. delom, ki ga opravljajo. Več kot tri četrtine (77%) anketiranih je zadovoljnih ali zelo zadovoljnih z delom, 23% pa jih je nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih z delom.

Pri **zadovoljstvu s splošno organizacijsko klimo** me je zanimalo predvsem kakšna organizacijska klima prevladuje v banki, kjer so zaposleni. Predvsem me je zanimalo kakšni so odnosi me zaposlenimi, saj je organizacijska klima eden od ključnih dejavnikov, ki lahko vpliva na pojav trpinčenja. Zadovoljnih in zelo zadovoljnih s klimo je manj kot z delom (59%), ena tretjina (33%) jih je nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih, 8% pa jih meni, da odnosi v banki niso pomembni.

5.2.2. Medosebni odnosi ter razumevanje z nadrejenim vodjo

Pri vprašanju o **medosebnih odnosih** me je zanimalo, kako na psihično počutje zaposlenih vplivajo medosebni odnosi na delovnem mestu. Večina, in sicer kar 54% anketiranih zaposlenih je odgovorila, da se počutijo dobro, v službo pa hodijo ker morajo. 17% jih je odgovorilo, da se počutijo dobro in v službo hodijo z veseljem, 12% jih je odgovorilo, da odnosi med sodelavci ne vplivajo na njihovo počutje, 10% anketirancev pravi, da se počutijo zelo slabo, 7% pa jih je odgovorilo, da se ne počutijo dobro.

Medosebni odnosi v banki so povezani tudi z **razumevanjem z nadrejenim vodjo**, zato me je zanimalo kako se zaposleni razumejo z vodjo. Največ anketiranih zaposlenih (38%) je odgovorilo, da se z vodjo razumejo zadovoljivo. 27% anketirancev je odgovorilo, da se z vodjo razumejo dobro, 21% se jih razume zelo dobro, 14% anketiranih zaposlenih pa je odgovorilo, da z vodjo ne najdejo skupnega jezika.

5.2.3. Vrste nasilja in zaznavanje trpinčenja na delovnem mestu

Trpinčenje vsekakor pomeni nasilje, vendar pa poznamo veliko vrst oz. oblik nasilja, zato me je pri vprašanju v zvezi z **vrstami nasilja**, zanimalo za katere vrste nasilja zaposleni menijo, da pomenijo trpinčenje na delovnem mestu. Velika večina anketiranih (90%) je pri tem vprašanju izbrala odgovor vse izmed naštetih. 6% anketiranih zaposlenih meni, da je trpinčenje na delovnem mestu spolno nasilje, 4% pa menijo, da o trpinčenju na delovnem mestu govorimo, kadar gre za fizično nasilje na delovnem mestu.

Pri vprašanju o **zaznavanju trpinčenja na delovnem mestu** me je zanimalo ali zaposleni poznajo oz. ali so morda zaznali kakšen primer trpinčenja na delovnem mestu, kjer svoje delo opravljajo. 58% vprašanih je odgovorilo, da trpinčenja na delovnem mestu ne poznajo oz. ga niso zaznali v svoji okolici. 42% anketiranih pa je odgovorilo, da trpinčenje na delovnem mestu poznajo oz. so ga zaznali na svojem delovnem mestu.

5.2.4. Žrtev trpinčenja, spol žrtve ter izvajalec trpinčenja na delovnem mestu

Z vprašanjem o **žrtvi trpinčenja** sem spraševala ali so bili anketirani zaposleni, kdaj sami žrtev trpinčenja na delovnem mestu. Velika večina, in sicer kar 83% anketiranih je odgovorilo, da še nikoli niso bili žrtev trpinčenja na delovnem mestu. Ostalih 17% vprašanih, pa je odgovorilo, da so že bili žrtev.

Ker je bila moja druga hipoteza povezana s spolom žrtve trpinčenja me je pri vprašanju o **spolu žrtve trpinčenja** na delovnem mestu, zanimalo ali anketirani zaposleni menijo, da so žrtve trpinčenja v večini ženskega ali moškega spola. Večina (60%) anketirancev je odgovorilo, da so ženske večkrat žrtve trpinčenja na delovnem mestu. 21% vprašanih je odgovorilo, da so žrtve večkrat moški, medtem ko je 19% anketiranih odgovorilo, da so žrtve trpinčenja na delovnem mestu moški in ženske v enaki meri.

Z vprašanjem o **izvajalcu trpinčenja** na delovnem mestu me je zanimalo, kdo je izvajal trpinčenje v primeru, da so bili anketirani zaposleni žrtve trpinčenja ali pa so trpinčenje zaznali pri drugih zaposlenih na delovnem mestu. Večina anketiranih (58%) je odgovorilo, da trpinčenja pri drugih niso zaznali oz. da tudi sami niso bili žrtve trpinčenja. 21% anketiranih je odgovorilo, da je trpinčenje izvajal neposredni vodja, 10% jih je odgovorilo, da je trpinčenje izvajal sodelavec/ka, 8% anketiranih je navedlo, da je trpinčenje izvajala skupina sodelavcev, nad 3% pa da je trpinčenje izvajal vodja višje organizacijske enote.

5.2.5. Obveščanje o izvajanju trpinčenja na delovnem mestu

Ker je trpinčenje za posameznike občutljiva tema, me je pri vprašanju glede **obveščanja o izvajanju trpinčenja** na delovnem mestu zanimalo ali so se zaposleni komu zaupali oz. koga obvestili o izvajanju trpinčenja nad njimi na delovnem mestu. 83% anketiranih je odgovorilo, da niso bili žrtev trpinčenja na delovnem mestu, torej se posledično niso nikomur zaupali. 12% anketirancev, ki so bili žrtev trpinčenja na delovnem mestu je odgovorilo, da se niso nikomur zaupali oz. o izvajanju trpinčenja nad njimi niso nikogar obvestili. 5% pa jih je odgovorilo, da so se zaupali družinskim članom.

5.2.6. Vzroki in dejavniki trpinčenja ter opažanja dejavnikov trpinčenja na delovnem mestu

Z vprašanjem o **vzrokih trpinčenja** sem želela ugotoviti, kaj je po mnenju zaposlenih najpogostejši vzrok, da se trpinčenje na delovnem mestu pojavi oz. razvije. 49% anketiranih zaposlenih meni, da je najpogostejši vzrok za pojav trpinčenja na delovnem mestu organizacija dela, 24% jih meni, da je najpogostejši vzrok način vodenja, 19% jih meni, da je to moralni nivo posameznika, 8% pa jih meni, da je najpogostejši vzrok za trpinčenje socialni položaj žrtve.

V teoriji obstaja precej dejavnikov, ki vodijo do trpinčenja na delovnem mestu, zato me je pri vprašanju o **dejavniki trpinčenja**, zanimalo kateri so tisti dejavniki, ki po mnenju zaposlenih, lahko pripeljejo do trpinčenja na delovnem mestu. 32% anketiranih zaposlenih je odgovorilo, da je dejavnik, ki povzroči trpinčenje na delovnem mestu stres, 28% jih je odgovorilo, da so to negotova delovna mesta, 27% jih je izbralo prevelike zahteve na delovnem mestu, 9% slabi odnosi med zaposlenimi in vodstvom, ter 4% slabi odnosi med zaposlenimi.

Trpinčenje sicer obstaja že nekaj časa, vendar se je o njem zelo malo govorilo, vendar pa se predvsem v zadnjem času, ko je gospodarska kriza, ki zanemarja človeške odnose, vedno več govora o dejavniki, ki lahko vodijo do trpinčenja na delovnem mestu. V anketi me je pri vprašanju glede **opažanja dejavnikov trpinčenja** zanimalo ali so zaposleni na svojem delovnem mestu opazili katerega od dejavnikov, izmed zgoraj naštetih, ki lahko pripeljejo do trpinčenja na delovnem mestu. Skoraj vsi anketiranci (98%) so odgovorili, da so opazili vsaj enega izmed zgoraj navedenih dejavnikov, ki lahko povzročijo trpinčenje na delovnem mestu. Zgolj 2% anketirancev je odgovorila, da niso opazili nobenega izmed zgoraj navedenih dejavnikov.

5.2.7. Posledice trpinčenja na delovnem mestu

Posledice trpinčenja na delovnem mestu so lahko za posameznika, kot tudi za skupino ljudi zelo hude. V anketi pri vprašanju o **posledicah trpinčenja** me je predvsem zanimalo, kako se po mnenju anketiranih zaposlenih kažejo posledice trpinčenja na delovnem mestu. Anketiranci so lahko izbrali več možnih odgovorov, a so se odločili le za enega. 28% anketiranih meni, da se kot posledica kaže zmanjšana produktivnost, 18% izostajanje z dela, 17% nezmožnost koncentracije pri delu, 13% razdražljivost in agresivno vedenje, 9% napake pri odločanju, 6% drugo, kjer so anketirani navedli odpoved pogodbe o zaposlitvi. 4% vprašanih je odgovorilo, da se kot posledica trpinčenja na delovnem mestu kaže depresija, 3% nezgode pri delu ter 2% zamujanje.

5.2.8. Preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu

V sklop predstavitve preprečevanja trpinčenja na delovnem mestu sem vključila štiri vprašanja iz svojega anketnega vprašalnika. Zanimalo me je kdo je pristojen za preprečevanje, ali zaposleni menijo, da se v bankah dovolj zavzemajo za preprečevanje trpinčenja, ali imajo v bankah sprejete kakšne akte oz. interne predpise o preprečevanju trpinčenja, ter kateri so po mnenju zaposlenih, načini preprečevanja trpinčenja na delovnem mestu. Z vprašanjem o **preprečevanju trpinčenja** sem anketirance spraševala, kdo je po njihovem mnenju najbolj pristojen za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu. 33% jih je odgovorilo, da je najbolj pristojna kadrovska služba, 27% jih je izbralo sindikat, 21% uprava, 15% neposredni vodja in 4%, da so za preprečevanje trpinčenja najbolj pristojni delavci sami.

Pri vprašanju o **zavzemanju banke za preprečevanje trpinčenja** sem spraševala ali zaposleni menijo, da se v njihovi banki dovolj zavzemajo za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu. 46% anketiranih meni, da v banki ne naredijo dovolj za preprečevanje trpinčenja, 44% jih meni, da se v banki zavzemajo dovolj, 10 % pa jih je izbralo odgovor ne vem.

Ker se trpinčenje na delovnem mestu vedno bolj razvija in dobiva nove razsežnosti se je predvsem zakonodaja usmerila na področje preprečevanja trpinčenja. Pri vprašanju o **sprejetih aktih o preprečevanju trpinčenja** na delovnem mestu, me je zanimalo ali anketirani zaposleni vedo, če je v njihovi banki sprejet kakšen predpis oz. akt o preprečevanju trpinčenja na delovnem mestu. 48% anketirancev je odgovorilo, da imajo v banki sprejet akt oz. predpis, 35% jih je odgovorilo, da tega ne vedo, 17% pa da v njihovi banki ni sprejet noben predpis oz. akt o preprečevanju trpinčenja na delovnem mestu.

Pri zadnjem vprašanju v anketnem vprašalniku, ki se je nanašalo na **načine preprečevanja trpinčenja** me je zanimalo kaj lahko po mnenju anketiranih zaposlenih banka naredi, da bi najbolj učinkovito preprečila trpinčenje na delovnem mestu. 27% anketirancev meni, da lahko najbolj učinkovito preprečimo trpinčenje na delovnem mestu, če vključijo zaposlene v preventivne ukrepe preprečevanja trpinčenja. 24% jih je odgovorilo, da naj banka zaposli ustrezen organ, ki bo skrbel za preprečevanje trpinčenja, 21% jih meni, da mora banka poskrbeti

za odprto in učinkovito komunikacijo med zaposlenimi, 12% jih je izbralo odgovor, da mora banka sprejeti ukrepe, ki bi pripomogli k izboljšanju delovne klime, 11% jih meni, da morajo oblikovati predpise oz. ustrezno politiko, 5% pa da morajo poskrbeti za usklajenost vrednost znotraj organizacije. Odgovora drugo ni izbral nihče izmed anketiranih.

6 UGOTOVITVE RAZISKAVE IN POTRJEVANJE HIPOTEZ

Rezultati raziskave so pokazali, da je trpinčenje na delovnem mestu zaposlenim v bančnem sektorju, poznan pojem. Kljub temu, da ga zaposleni poznajo, pa o tem le redko spregovorijo in upajo priznati, da so tudi sami bili žrtev, saj se le-te največkrat v vsaki družbi še dokončno prezre in zatre. Zelo pomembno je, da zaposleni vedo kaj je trpinčenje in zakaj do njega pride, saj lahko trpinčenje na delovnem mestu vodi do nezadovoljstva zaposlenih, slabe klime in manjše uspešnosti podjetja. Veliko raziskav na področju trpinčenja je narejenih zgolj zato, da se analizira kako dobro ljudje ta pojem poznajo, ne pa zato, da bi poskušali preprečiti in odpraviti trpinčenje na delovnem mestu.

Pri zadnjih treh vprašanjih v anketi me je zanimalo predvsem kako so zaposleni seznanjeni s preprečevanjem trpinčenja oz. ali menijo, da banka naredi dovolj za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu. Rezultati so pokazali, da še vedno veliko zaposlenih meni, da banke ne naredijo dovolj za preventivo, hkrati pa si zaposleni želijo predvsem tega, da bi bili bolj vključeni v sam proces preprečevanja trpinčenja na delovnem mestu. Kot najpogostejši odgovor pri vprašanju, kaj lahko banka naredi za najbolj učinkovito preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu, so namreč izbrali, da naj banka vključi zaposlene v preventivne ukrepe preprečevanja na delovnem mestu. S temi rezultati lahko zatrdimo, da se zaposleni zavedajo vzrokov in dejavnikov, ki vodijo do trpinčenja na delovnem mestu, hkrati pa se zavedajo kakšne so posledice, če trpinčenje traja dolgo časa, zato si tudi želijo biti deležni preventivnih ukrepov preprečevanja trpinčenja na delovnem mestu.

Po opravljeni raziskavi je sledilo tudi preverjanje in dokazovanje hipotez, ki sem jih postavila na začetku izdelave diplomskega dela. Prva hipoteza se je glasila: »Žrtve trpinčenja na delovnem mestu v bančnem sektorju so v večini primerov predstavnice ženskega spola«. Sodeč po opravljenih različnih mednarodnih raziskavah, so največkrat predstavnice ženskega spola tiste, ki so žrtev trpinčenja. Rezultati ankete v tabeli 14 (glej **13. Kdo je po Vašem mnenju v povprečju večkrat žrtev trpinčenja na delovnem mestu v bančništvu?**), so pokazali, da večina (60%) anketiranih meni, da so ženske v povprečju večkrat žrtve trpinčenja na delovnem mestu. Na podlagi dobljenih rezultatov potrjujem prvo hipotezo.

Druga hipoteza se je glasila: »Najpogostejši vzrok za pojav trpinčenja na delovnem mestu je organizacija dela (časovni pritiski, visoka stopnja odgovornosti, nizka stopnja odločanja, ipd.)«. Kadarkoli tečejo razprave o trpinčenju na delovnem mestu se govori, da se trpinčenje največkrat pojavi v delovnem okolju, kjer je organizacija dela slaba oz. kjer imajo organizacijsko kulturo, ki spodbuja nasilje. Rezultati moje raziskave v tabeli 17 (glej **16. Kateri je po vašem mnenju**

najpogostejši vzrok za pojav trpinčenja na delovnem mestu?), so pokazali, da skoraj večina (49%) anketiranih meni, da je najpogostejši vzrok za pojav trpinčenja na delovnem mestu, organizacija dela. S temi rezultati potrjujem drugo hipotezo.

Tretja hipoteza se je glasila: »V bančnem sektorju se dovolj zavzemajo za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu«. Zaradi spremenjene delovne zakonodaje, ki daje vedno večji poudarek preprečevanju trpinčenja na delovnem mestu, ter zaščiti delavskih pravic, menim da se tudi v bančnem sektorju vedno bolj zavzemajo in sprejemajo ustrezne ukrepe za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu. Rezultati moje raziskave v tabeli 22 (glej 21. *Ali menite, da se v banki dovolj zavzemajo za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu?*), kažejo na to, da je rezultat, med tistimi, ki menijo da v banki naredijo dovolj (44%) in tistimi, ki menijo da se v banki ne zavzemajo dovolj (46%) za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu, skoraj izenačen. Obstaja tudi nekaj zaposlenih, ki se do tega vprašanja ni opredelilo. Na podlagi rezultatov, sicer hipoteze ne morem potrditi, saj je več zaposlenih glasovalo, za to, da se v banki ne zavzemajo dovolj za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu, vendar pa so rezultati tako tesni, da obstaja odprto področje, ki mu bo vsekakor v prihodnosti potrebno posvetiti več časa in pozornosti.

7 PREDLOGI ZA PREPREČEVANJE TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU

Za zmanjševanje oz. preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu je potrebno spremeniti ogromno dejavnikov, ki se pojavljajo v delovni sredini. Bistvenega pomena je ugodna organizacijska klima, kjer se vsi zaposleni počutijo dobro in varno. Organizacijska klima, kjer vladajo dobri odnosi, odprta komunikacija, zaupanje in možnost razvoja posameznika, vodi do zadovoljstva zaposlenih, le to pa vodi do uspešne organizacije, za kar se v večini zavzemajo vse združbe. V nadaljevanju predlagam naslednje ukrepe, ki lahko zmanjšajo oz. preprečijo trpinčenje na delovnem mestu.

Komunikacija, ki je v našem življenju ključnega pomena za vzpostavitev odnosov, je prav tako pomembna v delovnem okolju, zato predlagam vsem zaposlenim v bančnem sektorju **odprto komunikacijo**, saj lahko le odprta komunikacija poveže organizacijo, ter poskrbi za dobre medosebne odnose, ki so ključni za uspešnost podjetij. Kvalitetno komuniciranje ustvarja pozitivno organizacijsko klimo in vodi do uspešne združbe.

Ljudje se izobražujemo celo življenje, zato je zelo pomemben ukrep preprečevanja trpinčenja na delovnem mestu, **permanentno izobraževanje zaposlenih na vseh področjih, še posebej na področju ravnanja z zaposlenimi in njihovimi zmožnostmi**. Izobraževanja, ki vključujejo vse zaposlene, vodijo do sproščenih odnosov in večjega zavedanja samega sebe.

Prav tako menim, da lahko **posameznik za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu veliko naredi tudi sam**, saj lahko že določene stresne situacije, napeti odnosi ter izgorevanje

vodijo do slabših odnosov, ki pa v primeru kadar trajajo dlje časa, lahko vodijo do trpinčenja na delovnem mestu. Stres in izgorevanje na delovnem mestu sta današnja vsakdanjika, vendar pa se lahko negativnim vplivom izognemo, tako da poskrbimo za svoje zdravje, z več gibanja, meditacije ter obiskovanjem različnih skupin za samopomoč.

Organizacije naj oblikujejo, pripravijo ter sprejmejo politiko preprečevanja trpinčenja na delovnem mestu, saj lahko le na podlagi sprejetih zakonov oz. predpisov ustrezno ukrepamo proti kršiteljem. V tem primeru govorimo o nekakšni vrsti organizacijskega dogovora, to je vrsta pogodbe znotraj podjetja, ki jo podpišejo delodajalci in delojemalci, da bi se izognili nastanku trpinčenja, v pogodbi pa predvidijo tudi sankcije (Brečko, 2006, str. 8). Že sedaj v praksi v bančnem sektorju temu področju namenjajo vedno več pozornosti, na kar kažeta tudi sprejeta politika preprečevanja nadlegovanja in trpinčenja delavcev v Novi Ljubljanski banki d.d., Ljubljana (glej *Priloga 2: Politika preprečevanja nadlegovanja in trpinčenja delavcev v Novi Ljubljanski banki d.d., Ljubljana*), ter pravilnik o preprečevanju spolnega in drugega nadlegovanja ter trpinčenja na delovnem mestu Nove Ljubljanske banke d.d., Ljubljana (glej *Priloga 3: Pravilnik o preprečevanju spolnega in drugega nadlegovanja ter trpinčenja na delovnem mestu Nove Ljubljanske banke d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: NLB)*).

Zelo pomemben ukrep oz. aktivnost pa je tudi **dvigovanje ozaveščenosti javnosti in jasnega priznavanja resnosti problemov trpinčenja** ter pravočasno prepoznavanje značilnih znakov in pojavov, ki kažejo na to, da je trpinčenje prisotno tudi v konkretnem delovnem okolju. V tem primeru predlagam več izobraževalno-informativnih spletnih strani o trpinčenju na delovnem mestu, ki naj jih banke, za uspešno preventivno ukrepanje, uvedejo.

SKLEP

Trpinčenje nikakor ni nov pojav v družbi, pa vendar se o njem premalo govori. Ko smo prešli na nov način gospodarjenja, je ta povzročil povečano konkurenco med podjetji na globalnih trgih, ter pospešil notranjo konkurenčnost in tekmovalnost med sodelavci. V današnjih časih si podjetja prizadevajo narediti vedno več dela z manj delavci. Težnja po uspehu je dobila nehumane razsežnosti. Vedno hitrejši tempo življenja in povečana tekmovalnost počasi vodita k medosebnim odnosom, ki zanemarjajo človeško noto.

Podjetja, v katerih prevladuje notranja tekmovalnost med zaposlenimi, v nasprotju s tistimi, ki delujejo na principu timskega dela, izkazujejo veliko višjo stopnjo trpinčenja na delovnem mestu. Čeprav trpinčenje obstaja že nekaj časa, pa se zdi da zadnja leta kažejo na množični pojav, ki mu še zdaleč ni videti konca, saj dobiva vsak dan nove razsežnosti.

V diplomskem delu sem poskušala zajeti najpomembnejše dejavnike, ki narekujejo na pojav trpinčenja na delovnem mestu. Trpinčenje je prisotno povsod in z njim se srečuje vedno več posameznikov. Ker skoraj polovico svojega življenja preživimo na delovnem mestu, se vsakodnevno srečujemo s težavami, konflikti in neprijetnostmi, ki lahko v primeru tolerance

vodijo v trpinčenje. Trpinčenje na posamezniku dolgoročno pusti hude posledice, tako zdravstveno kot duševno.

Pri nas v Sloveniji je trpinčenje še dokaj nepoznan pojav, predvsem pa premalo raziskan pojav. Do nedavnega je za trpinčenje veljajo predvsem fizično in spolno nasilje, dandanes pa veliko hujše posledice na posamezniku pustijo druge oblike trpinčenja. O trpinčenju govorimo, ko gre za dalj časa (najmanj 6 mesecev in vsaj enkrat tedensko) trajajočo izpostavljenost psihičnih in čustvenim napadom v delovnem okolju.

Da do tovrstnega ravnanja ne prihaja, je potrebno mnogo ukrepov. Znotraj podjetja je bistvenega pomena odprta komunikacija in sproščeno delovno okolje. Zelo veliko vlogo in skoraj ključno vlogo nosijo vodilni, saj so le ti zadolženi za prepoznavanje in v čim večji meri preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu. Preventivni ukrepi, ki so najpomembnejši, vključujejo predvsem ustrezno notranjo politiko, ustrezne akte in pravilnike znotraj organizacije. V primeru, da do trpinčenja kljub različnim ukrepom pride, pa je potrebno korektno, pravočasno in profesionalno ukrepati, odkriti vzroke in učinkovito odpraviti njegove posledice ter nuditi žrtvi ustrezno pomoč.

Ker je raziskava v Italiji pokazala, da je v bančnem sektorju kar 18% vseh zaposlenih izpostavljenih trpinčenju na delovnem mestu in ker v bančništvu delam tudi sama, me je zanimalo kako kažejo razmere v Sloveniji. Anketa, ki sem jo opravila je bila poseben izziv, saj je tema o kateri sem razpravljala v svojem diplomskem delu, za posameznike zelo občutljiva in osebna. Rezultati so bili dokaj presenetljivi, saj sem ugotovila, da zaposleni poznajo trpinčenje in da so ga nekateri celo v slovenskem bančništvu deležni. Navkljub vsem zakonskim prepovedim trpinčenja na delovnem mestu, se trpinčenje očitno pojavlja, kar je seveda vredno razmisleka.

Diplomsko delo je bila izjemna izkušnja. Ne samo, da sem osvojila ogromno novih znanj s področja trpinčenja na delovnem mestu, predvsem sem bolje spoznala ta pojav v slovenskem bančništvu. Spoznala sem, da je trpinčenje tema o kateri se premalo govori, pojav, ki se ga vse prevečkrat tolerira in predvsem pojav, ki bo v primeru neustreznega ukrepanja lahko povzročil mnogo težav. Rezultati raziskav in tudi moje opravljene ankete kličejo po takojšnjem in učinkovitem ukrepanju, saj lahko dobi neobvladljive razsežnosti. Ob vsem tem se postavljata ključni vprašanji, in sicer kdo si tega želi in predvsem ali si to kot družba sploh lahko privoščimo?

LITERATURA IN VIRI

1. Bakovnik, R. (2006). *Vloga sveta delavcev pri odkrivanju in preprečevanju mobbinga*. Delavska participacija, 10 (12), 3-8.
2. Brečko, D. (2003). »Mobbing« - psihično in čustveno nasilje na delovnem mestu: simptom stalnih sprememb sodobne komunikacijske družbe. HRM, 1 (1), 62-64.
3. Brečko, D. (2006). *Mobbing - psihoteror tekmovalne družbe*. Delavska participacija, 10 (12), 1-11.
4. Bregar, L., Ograjenšek, I. & Bavdaž, M. (2005). *Metode raziskovalnega dela za ekonomiste: Izbrane teme*. 31-33. Ljubljana: Narodna univerzitetna knjižnica.
5. Cvetko, A. (2003). *Mobbing - posebna vrsta šikane v delovnih razmerjih*. Podjetje in delo, 29 (5), 895-906.
6. Cvetko, A. (2006). *Mobbing – psihično nasilje. Nasilje na delovnem mestu*. Ljubljana: Klinični center, Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa. Sanitas et labor: slovenska znanstveno-strokovna periodična publikacija, 5 (1), 25-39.
7. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2003). *Violence, bullying and harassment in the workplace*. Najdeno 10. aprila 2010 na spletnem naslovu <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2004/82/en/1/ef0482en.pdf>.
8. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, (2007). *Četrta evropska raziskava o delovnih razmerah*. Najdeno 15. aprila 2010 na spletnem naslovu: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/78/sl/1/ef0678sl.pdf>.
9. Galič Kecek, A. (2008). *Psihično nasilje na delovnem mestu* (diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
10. Gogić, T. (2004). *Pozitivna manipulacija kot možna rešitev mobbinga* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
11. Kostelić-Martić, A. (2007). *Psihično nasilje na delovnem mestu*. HRM, 5 (15), 26-32.
12. Leymann, H. & Gustafsson, A. (1996). *Mobbing at Work and the Development of the Post-traumatic Stress Disorders*. European Journal of Work and Organizational Psychology, 5(2), 251-275.
13. Leymann, H. (1993). *Mobbing - Psychoterror am Arbeitsplatz*. Reinbek, Rohwolt Taschenbuch Verlag GmbH.
14. Leymann, H. (1997). *The Mobbing Encyclopedia*. Najdeno 19. aprila 2010 na spletnem naslovu <http://www.leyman.se/English>.
15. *Mobbing – Slovenska stran o mobbingu*. Najdeno 20. aprila 2010 na spletnem naslovu <http://www.bilten.net/univerza/mobbing.html>.
16. *Mobbing ali psihično nasilje na delovnem mestu*. Najdeno 20. aprila 2010 na spletnem naslovu <http://www.cilizadelo.si/default-30510.html>.
17. *Nadlegovanje in trpinčenje na delovnem mestu*. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. Najdeno 20. aprila 2010 na spletnem naslovu http://osha.europa.eu/fop/slovenia/sl/topics/psychosocial_risks/nadlegovanje.

18. Robnik S. & Milanovič I. (2008). *Trpinčenje na delovnem mestu: rezultati raziskave Sindikata bančništva Slovenije in priporočila za delodajalce*. Ljubljana: Sindikat bančništva Slovenije, 8-31.
19. *Statistični terminološki slovar 2001*. (2001). Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije, 147.
20. Tkalec, L. (2001). *Šikaniranje*. Teorija in praksa, 38 (5), 908-926.
21. Tkalec, L. (2006). *Mobbing - psihoteror na delovnem mestu*. Delavska participacija, 10 (12), 6-12.
22. *Trpinčenje na delovnem mestu (Mobbing)*. Najdeno 20. aprila 2010 na spletnem naslovu http://www.id.gov.si/si/pogosta_vprasanja_in_odgovori/delovna_razmerja/2_varstvo_dostojanstva_na_delovnem_mestu/trpincenje_na_delovnem_mestu_mobbing/.
23. *Zakon o delovnih razmerjih*. (2007). *Uradni list RS* št. 42/2002, 103/2007.
24. Zanolli Davenport, N., Distler Schwartz, R. & Pursell Elliott, G. (2005). *Mobbing – Emotional Abuse in the American Workplace*, Iowa: Society publishing, 21-22.

PRILOGE

KAZALO PRILOG:

<i>Priloga 1: Anketni vprašalnik</i>	1
<i>Priloga 2: Politika preprečevanja nadlegovanja in trpinčenja delavcev v Novi Ljubljanski banki d.d., Ljubljana</i>	5
<i>Priloga 3: Pravilnik o preprečevanju spolnega in drugega nadlegovanja ter trpinčenja na delovnem mestu Nove Ljubljanske banke d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: NLB)</i>	6
<i>Priloga 4: Prikaz dobljenih rezultatov</i>	9

Priloga 1: Anketni vprašalnik

ANKETA: Trpinčenje na delovnem mestu

Spoštovani!

Sem Špela Brolih in pišem diplomsko delo na Ekonomski fakulteti v Ljubljani, in sicer na temo Trpinčenje na delovnem mestu: -analiza stanja v bančništvu.

Trpinčenje na delovnem mestu (ang. Mobbing) je konfliktov polna komunikacija na delovnem mestu med sodelavci ali med nadrejenimi in podrejenimi, pri čemer je žrtev najmanj enkrat na teden in najmanj šest mesecev zapored izpostavljena sistematičnim napadom ene ali več oseb. O tej obliki nasilja govorimo, kadar nad žrtvijo izvajajo naslednja dejanja: stalno prekinjanje v govoru, nenehno kritiziranje žrtve, ji nalagajo vedno več dela, ji dodelijo manj vredno delo, jo verbalno ali fizično ali celo seksualno napadejo...z namenom, da se nad žrtvijo izživljajo ali da jo izrinejo iz delovne sredine.

V okviru diplomskega dela želim s to anketo preučiti vzroke in posledice trpinčenja na delovnem mestu, z namenom da bi opozorila na resnost in razširjenost problema, saj trpinčenje vodi do nezadovoljstva zaposlenih, slabe klime in manjše uspešnosti podjetja. Zato potrebujem vašo pomoč. Anketa je anonimna in je namenjena zgolj za pripravo diplomskega dela. Zagotavljam Vam tajnost in zasebnost vaših odgovorov.

V vprašalniku so trditve, ki jih ocenjujete tako, da obkrožite črko na desni strani trditve. Ocenjujete tekoče, ni se potrebno preveč zadrževati pri posamezni trditvi. Prvi občutek je običajno najbližje resnici. Največkrat je možen le en odgovor, v primerih kjer je mogoče izbrati več odgovorov, je to posebej označeno.

Za vaše sodelovanje se Vam najlepše zahvaljujem.

Špela Brolih

Spol: a.) moški

b.) ženska

Starost:

a.) 18 - 25 let

d.) 46 - 55 let

b.) 26 - 35 let

e.) 56 - 65 let

c.) 36 - 45 let

Stopnja izobrazbe:

a.) dveletna srednja šola ali manj

e.) visoka šola, fakulteta, umet. akademija

b.) poklicna srednja šola

f.) specializacija ali magisterij

c.) srednja šola

g.) doktorat

d.) višja šola (I. stopnja)

Stož v banki:

- a.) do 2 leti
- b.) od 2 do 5 let
- c.) od 6 do 10 let
- d.) od 11 do 20 let
- e.) več kot 20 let

Položaj v banki:

- a.) vodilni / vodstveni (t.i. vodja oddelka, vodja poslovalnice, direktor/ica podružnice, direktor/ica poslovne mreže, član uprave)
- b.) ne vodilni

1. Kako ste zadovoljni z delom, ki ga opravljate?

- a.) zelo zadovoljen/a
- b.) zadovoljen/a
- c.) nezadovoljen/a
- d.) zelo nezadovoljen/a

2. Kako ste zadovoljni s splošno organizacijsko klimo v banki?

- a.) zelo zadovoljen/a
- b.) zadovoljen/a
- c.) nezadovoljen/a
- d.) zelo nezadovoljen/a
- e.) odnosi v banki zame niso pomembni

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

- a.) počutim se dobro, v službo hodim z veseljem
- b.) počutim se dobro, v službo hodim ker moram
- c.) odnosi med sodelavci ne vplivajo na moje počutje
- d.) ne počutim se dobro
- e.) počutim se zelo slabo

4. Kakšno je vaše razumevanje z nadrejenim vodjo?

- a.) zelo dobro
- b.) dobro
- c.) zadovoljivo
- d.) z vodjo ne najdem skupnega jezika

5. Katere vrste nasilja, razumete kot trpinčenje na delovnem mestu?

- a.) psihično nasilje
- b.) fizično nasilje
- c.) spolno nasilje
- d.) verbalno nasilje
- e.) vse izmed naštetih

6. Ali poznate oz. ste zaznali kakšen primer trpinčenja na delovnem mestu v vaši banki?

- a.) da
- b.) ne

7. Ali ste bili kdaj žrtev trpinčenja na delovnem mestu (t.i. mobbing)?

- a.) da
- b.) ne

8. Kdo je po Vašem mnenju v povprečju večkrat žrtev trpinčenja na delovnem mestu v bančništvu?

- a.) ženske
- b.) moški

c.) moški in ženske v enaki meri

9. V primeru, da ste bili žrtev trpinčenja na delovnem mestu oz. ste to zaznali pri drugih, lahko definirate kdo je izvajal mobbing?

- | | |
|--------------------------------------|--|
| a.) neposredni vodja | d.) skupina sodelavcev |
| b.) vodja višje organizacijske enote | e.) podrejeni nad vodjo |
| c.) sodelavec/ka | f.) nisem zaznal/a mobbinga pri drugih |

10. V primeru, da ste že bili žrtev trpinčenja na delovnem mestu, lahko zaupate ali ste koga obvestili oz. komu ste se zaupali o izvajanju mobbinga nad Vami?

- | | |
|-----------------------|--|
| a.) nikomur | e.) pristojnemu inšpektoratu |
| b.) nadrejenemu | f.) policiji |
| c.) sodelavcu/ki | g.) nisem bil žrtev trpinčenja na delovnem mestu |
| d.) družinskim članom | |

11. Kateri je po Vašem mnenju najpogostejši vzrok za pojav trpinčenja na delovnem mestu?

- a.) način vodenja (nezadostna komunikacija in prisila kot način vodenja)
- b.) organizacija dela (časovni pritisk, visoka stopnja odgovornosti, nizka stopnja odločanja, itd.)
- c.) socialni položaj žrtve (kulturna in nacionalna pripadnost)
- d.) moralni nivo posameznika (strah pred izgubo delovnega mesta, uveljavljanje moči, itd.)

12. Kateri so po Vašem mnenju dejavniki, ki povzročijo trpinčenje na delovnem mestu (možnih je več odgovorov)?

- a.) slabi odnosi med zaposlenimi in vodstvom
- b.) prevelike zahteve na delovnem mestu
- c.) slabi odnosi med zaposlenimi
- d.) stres na delovnem mestu
- e.) negotova delovna mesta (ni več prisotne varnosti zaposlitve)

13. Ste morda katerega izmed zgoraj navedenih dejavnikov (11. vprašanje) opazili tudi v vaši banki?

- | | |
|--------|--------|
| a.) da | b.) ne |
|--------|--------|

14. Kako se po Vašem mnenju kažejo posledice trpinčenja na delovnem mestu (možnih je več odgovorov)?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| a.) razdražljivost in agresivno vedenje | f.) nezgode pri delu |
| b.) depresijo | g.) napake pri odločanju |
| c.) zamujanje | h.) nezmožnost koncentracije pri delu |
| d.) izostajanje z dela | i.) drugo: _____ |
| e.) zmanjšana produktivnost | |

15. Kdo je po Vašem mnenju najbolj pristojen za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu?

- | | |
|----------------------|----------------------|
| a.) uprava | d.) neposredni vodja |
| b.) kadrovska služba | e.) delavci sami |
| c.) sindikat | |

16. Ali menite, da se v banki dovolj zavzemajo za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu?

- a.) da
- b.) ne
- c.) ne vem

17. Ali je v Vaši banki sprejet kakšen predpis / akt o preprečevanju trpinčenja na delovnem mestu?

- a.) da
- b.) ne
- c.) ne vem

18. Kaj lahko po Vašem mnenju naredi banka, da bi najbolj učinkovito preprečila trpinčenje na delovnem mestu (možnih je več odgovorov)?

- a.) poskrbi za odprto in učinkovito komunikacijo med zaposlenimi
- b.) poskrbi za usklajenost vrednot znotraj organizacije
- c.) sprejme ukrepe, ki bi pripomogli k izboljšanju delovne klime
- d.) zaposli ustrezen organ, ki skrbi za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu
- e.) oblikuje predpise oz. ustrezno politiko, ki se nanaša na preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu
- f.) vključi zaposlene v preventivne ukrepe preprečevanja trpinčenja na delovnem mestu (npr. delavnice na temo preventive preprečevanja trpinčenja na delovnem mestu)
- g.) drugo: _____

Priloga 2: Politika preprečevanja nadlegovanja in trpinčenja delavcev v Novi Ljubljanski banki d.d., Ljubljana

Uprava Nove Ljubljanske banke d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: NLB), se zaveda moralne in zakonske obveznosti, da je NLB kot delodajalec dolžna zagotavljati dostojanstvo delavcev pri delu in zagotavljati takšno delovno okolje, v katerem noben delavec ne bo izpostavljen spolnemu in drugemu nadlegovanju ali trpinčenju s strani NLB, delavcu nadrejenih in drugih sodelavcev.

Nadlegovanje v kakršnikoli obliki je nesprejemljivo. Z namenom zaščite integritete zaposlenih in preprečitve tveganja odškodninske odgovornosti, tveganja okrnitve ugleda in drugih tveganj NLB sprejme in izvaja ustrezne ukrepe za zaščito delavcev pred:

- kakršnokoli obliko 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 (spolno nadlegovanje);
- vsakim neželenim vedenjem, povezanim s katero koli osebo okoliščino, z učinkom ali namenom prizadeti dostojanstvo osebe ali ustvariti zastraševalno, sovražno, ponižujoče, sramotilno ali žaljivo okolje (nadlegovanje) ter pred
- trpinčenjem na delovnem mestu, ki 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.

Prepovedana ravnanja spolnega in drugega nadlegovanja ter trpinčenja na delovnem mestu bo NLB preprečevala z naslednjimi ukrepi:

- ozaveščanjem zaposlenih o resnosti problema nadlegovanja in trpinčenja na delovnem mestu, vključno z izvedbo posebnih izobraževalnih programov ali drugih oblik informiranja ter seznanjanja s to problematiko,
- določitvijo prepovedi nadlegovanja in trpinčenja v kodeksu etičnega ravnanja,
- z opredelitvijo pojavnih oblik nadlegovanja in trpinčenja na delovnem mestu in pravil za sporočanje in raziskovanje morebitnih primerov nadlegovanja ali trpinčenja ob hkratnem varovanju integritete prizadetih ter zaupnosti pridobljenih informacij in podatkov v teh postopkih,
- zaščito posameznika v primeru morebitnega obstoja nadlegovanja ali trpinčenja (npr. njegova premestitev v drugo organizacijsko enoto, če to izrecno želi)
- s sankcioniranjem storilcev skladno s predpisi, ki urejajo delovna razmerja,
- imenovanjem osebe, pooblaščenice za sprejemanje prijav in raziskovanje prijavljenih primerov.

Uprava imenuje osebo (ali več oseb), za katero se pričakuje, da bo postopek izpeljala kompetentno in neodvisno.

Pravila za obravnavanje morebitnih primerov nadlegovanja in trpinčenja, ki jih bo uprava sprejela za izvajanje te politike, bo uprava po potrebi in skladno z izkušnjami dopolnjevala. Politika in pravila se objavijo na interni spletni strani banke ter se z njimi obvezno seznanijo vse delavce ob sklepanju pogodbe o zaposlitvi.

V Ljubljani, september 2009

Priloga 3: Pravilnik o preprečevanju spolnega in drugega nadlegovanja ter trpinčenja na delovnem mestu Nove Ljubljanske banke d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: NLB)

I. UVOD

S Politiko preprečevanja in odpravljanja spolnega in drugega nadlegovanja in trpinčenja delavcev v NLB se je uprava NLB d.d. opredelila, da bo zaščitila posameznega delavca v primeru morebitnega obstoja nadlegovanja ali trpinčenja z opredelitvijo pojavnih oblik in s pravili za sporočanje in raziskovanje primerov takšnega ravnanja in s tem namenom sprejema ta pravilnik.

II. PRIMERI NADLEGOVANJA IN TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU

Oblike nadlegovanja in trpinčenja so ravnanja oziroma vedenja, ki jih posameznik ne želi, kot so zlasti:

1. Fizično ravnanje:

- nepotrebno dotikanje ali trepljanje,
- ščipanje,
- drgnjenje ob telo sodelavke/sodelavca,
- dotikanje sodelavkinih/sodelavčevih oblačil, las, telesa, masaže vratu, ramen,
- objemanje, poljubljanj,
- ponavljajoči se telesni stik po koncu razmerja,
- spolni napad ali vsiljeni spolni odnos.

2. Verbalno ravnanje:

- nedobrodošlo osvajanje,
- predlogi v zvezi s spolnostjo ali siljenje k spolni dejavnosti,
- ponavljajoči predlogi za druženje in zmenke,
- sugestivne pripombe in opazke,
- namigovanja,
- opolzki komentarji, ki se nanašajo na oblačenje, telo ali videz sodelavke/sodelavca,
- naslavljanje sodelavke/sodelavca z določenimi izrazi, npr.: »punči, bejbika, srček, miška, cukrček, mucek«,
- uporaba obscenih besed ali gest, žvižgi,
- spreminjanje poslovnih tem v spolne,
- zgodbe, šale ali sugestivni komentarji s spolno vsebino,
- bahanje s spolnimi podvigi.

3. Neverbalno ravnanje:

- razpošiljanje elektronskih sporočil, pisem, telefaksov ali drugih vsebin s spolno vsebino,
- kazanje pornografskih ali spolno sugestivnih slik ali besedil,
- pohotni pogledi ali žaljivo spogledovanje,
- spolno sugestivne geste ali strmenje v dele telesa sodelavke/sodelavca,
- tesno približevanje sodelavki/sodelavcu v pogovoru (npr. nagibanje čez hrbet sedeče osebe).

4. Drugo na spolu temelječe ravnanje

- posmehovanje ali poniževanje,
- zastraševanje,
- fizična napadalnost,

- sramotilno obrekovanje ali očrnitev,
- žaljenje zaradi njenega/njegovega spola,
- pripovedovanje laži ali razširjanje govoric o spolnem življenju sodelavke/sodelavca.

5. Napadi na možnost komuniciranja

- omejevanje možnosti komuniciranja s strani nadrejenega ali sodelavcev,
- večkratno prekinjanje in jemanje besede,
- onemogočanje izražanja mnenja,
- omejevanje možnosti/ prepoved komuniciranja sodelavcem z žrtvijo,
- kričanje nad osebo oziroma glasno zmerjanje,
- neprestano neupravičeno kritiziranje dela,
- neprestano kritiziranje osebnega življenja, videza ali obnašanja,
- verbalne grožnje in žalitve,
- pisne grožnje,
- nadlegovanje po telefonu,
- šikaniranje preko elektronskega medija.

6. Napadi na socialne stike

- prepoved pogovarjanja sodelavcev s posamezno osebo,
- splošno ignoriranje v družbi,
- druge oblike ustvarjanja popolne izoliranosti od socialnega okolja na delu.

7. Napadi na kakovost delovne in življenjske situacije

- izključevanje iz vseh aktivnosti, ki potekajo na delovnem mestu in v delovnem okolju,
- dodeljevanje nalog, ki žalijo dostojanstvo,
- »pošiljanje« v pokoj ali grožnje z odpustom,
- lažna obtožba, da je posameznik nadlegoval ali trpinčil sodelavca.

8. Napadi na zdravje

- siljenje k opravljanju za zdravje škodljivih nalog
- grožnja s fizičnim nasiljem,
- uporaba fizičnega nasilja z namenom »discipliniranja« posameznika,
- fizično zlorabljanje,
- namerno povzročanje škode in nepotrebnih stroškov posamezniku.

Za spolno ali drugo nadlegovanje ali trpinčenje na delovnem mestu se šteje ravnanje, ki je dovolj resno. Za resno se šteje ravnanje, ki je pogosto (vsaj enkrat tedensko) in se pojavlja skozi daljše časovno obdobje (vsaj šest mesecev).

Posameznik sam presodi, ali je dejanje zanj žaljivo ter ali šteje za spolno ali drugo nadlegovanje oz. trpinčenje na delovnem mestu. Bistveno je, da posameznik določenega ravnanja ne želi ter je zanj takšno ravnanje nesprejemljivo.

III. PRAVILA POSTOPKA PRIJAVE IN RAZISKOVANJA

1. Delavec, ki meni, da je določeno izražanje ali ravnanje s strani drugih delavcev banke zanj žaljivo, ponižujoče in moralno ali drugače nesprejemljivo in ga ne želi več molče prenašati (v nadaljevanju: posameznik), naj s svojim nestrinjanjem o takšnem ravnanju najprej osebno, ali na drugačen jasen način, seznaní osebo ali osebe za katere meni, da je zanj njegovo ali njihovo ravnanje nedopustno in ga ne sprejema.

2. Priporočljivo je, da se oseba ali osebe, ki so bile opozorjene glede nedopustnega ravnanja s strani posameznika, s prizadetim posameznikom najprej poskušajo odkrito pogovoriti in oboji ravnati v smislu odprave vzrokov, ki so pripeljali do takšnega stanja in nadaljnje ureditve medsebojnih odnosov skladno s Kodeksom etičnega ravnanja.

3. Posameznik, ki presodi, da:

- predhodna opozorila niso bila zadostna, ali
- da razčiščevanje nedopustnih ravnanj ni prineslo pričakovanega izboljšanja oziroma le-to ni zaleglo za prenehanje nadlegovanja oz. trpinčenja, ali
- da iz objektivnih vzrokov ocenjuje, da bi neposredni razgovor samo še poslabšal njegov položaj,

lahko prijavi sum nadlegovanja pooblaščenim osebam, ki jo je za sprejemanje in raziskovanje tovrstnih obvestil pooblasti uprava NLB (v nadaljevanju: pooblaščenec.)

V obvestilu mora navesti domnevnega storilca oziroma storilce ter obliko dejanja. Prijava mora biti pisna ali posredovana pooblaščenemu osebno. V primeru osebne prijave pooblaščenec ob prijavi sestavi zapisnik. Za namen dokazovanja nedopustnega ravnanja se priporoča, da posameznik vodi pisno evidenco z datumi in okoliščinami ravnanja, ki jih šteje za nadlegovanje ali trpinčenje.

Prijavo nadlegovanja oz. trpinčenja lahko posreduje tudi katerikoli drugi delavec, ki sam ni žrtev neželenega ravnanja, je pa zaznal tako nedopustno ravnanje.

4. Pooblaščenec preuči prijavljen primer in po potrebi zbere dodatne informacije ali podatke za, kar se da, objektivno osvetlitev primera. Pridobitev dodatnih informacij ali podatkov mora potekati čim bolj neodvisno in tako, da je varovana tako identiteta prijavitelja kot storilca kot zaupnost v postopku..

5. Pooblaščenec povabi v roku 8 dni oziroma ne kasneje kot v roku 14 dni od prijave domnevno žrtev in storilca na razgovor. Na razgovor sta vabljeni tudi vodja organizacijske enote, v kateri dela storilec, in ki je skladno z notranjimi pravili o organizaciji banke in pooblastili pristojen za izrekanje opozoril o kršitvi pogodbe o zaposlitvi, in predstavnik sektorja za kadrovske posle. Na zahtevo domnevne žrtve ali storilca lahko razgovoru prisostvuje tudi predstavnik sindikata.

6. Če se po presoji vseh relevantnih dejstev in opravljenem razgovoru, katerega namen je ugotovitev dejanskega stanja, ugotovi, da je do nadlegovanja oziroma trpinčenja prišlo, vodja organizacijske enote začne postopek za izrek delovnopравnih (redna ali izredna odpoved pogodbe o zaposlitvi iz krivdnih razlogov) oziroma disciplinskih sankcij, ki so možne skladno s predpisi o delovnih razmerjih (opomin, denarna kazen, odvzem bonitet). O ukrepu obvesti pooblaščenca .

7. Pooblaščenec obvesti žrtev nadlegovanja oziroma trpinčenja o morebitnem ukrepu zoper storilca. Celotni postopek je zaupne narave. Nikomur drugemu, razen osebam, udeleženi v postopku, ne sme biti posredovana nikakršna informacija v zvezi s postopkom.

IV. KONČNE DOLOČBE

Ta pravilnik se kot sestavni del Politike preprečevanja nadlegovanja in trpinčenja delavcev v Novi Ljubljanski banki d.d., Ljubljana objavi na spletni strani NLB. O objavi NLB obvesti vse zaposlene.

Priloga 4: Prikaz dobljenih rezultatov

1. Spol

Tabela 2: Število in odstotek odgovorov glede na spol

SPOL	Število	Odstotek
Moški	52	38%
Ženske	84	62%
SKUPAJ	136	100%

2. Starost

Tabela 3: Število in odstotek odgovorov glede na starost

STAROST	Število	Odstotek
od 18 do 25 let	22	16%
od 26 do 35 let	41	30%
od 36 do 45 let	43	32%
od 46 do 55 let	21	15%
od 56 do 65 let	9	7%
SKUPAJ	136	100%

3. Stopnja izobrazbe

Tabela 4: Število in odstotek odgovorov glede na stopnjo izobrazbe

STOPNJA IZOBRAZBE	Število	Odstotek
Dveletna srednja šola ali manj	0	0%
Poklicna srednja šola	0	0%
Srednja šola	56	41%
Višja šola	37	27%
Visoka šola, fakulteta, umet. akad.	26	19%
Specializacija ali magisterij	17	13%
Doktorat	0	0%
SKUPAJ	136	100%

4. Staž v banki

Tabela 5: Število in odstotek odgovorov glede na staž v banki

STAŽ V BANKI	Število	Odstotek
do 2 leti	29	21%
od 2 do 5 let	23	17%
od 6 do 10 let	46	34%
od 11 do 20 let	24	18%
več kot 20 let	14	10%
SKUPAJ	136	100%

5. Položaj v banki

Tabela 6: Število in odstotek odgovorov glede na položaj v banki

POLOŽAJ V BANKI	Število	Odstotek
Vodilni /vodstveni	38	28%
Ne vodilni	98	78%
SKUPAJ	136	100%

6. Kako ste zadovoljni z delom, ki ga opravljate?

Tabela 7: Število in odstotek odgovorov glede zadovoljstva z delom

ZADOVOLJSTVO Z DELOM	Število	Odstotek
Zelo zadovoljen/a	37	27%
Zadovoljen/a	68	50%
Nezadovoljen/a	17	13%
Zelo nezadovoljen/a	14	10%
SKUPAJ	136	100%

7. Kako ste zadovoljni s splošno organizacijsko klimo v banki?

Tabela 8: Število in odstotek zaposlenih glede zadovoljstva s splošno organizacijsko klimo

ZADOVOLJSTVO S SPLOŠNO ORGANIZACIJSKO KLIMO	Število	Odstotek
Zelo zadovoljen/a	24	18%
Zadovoljen/a	56	41%
Nezadovoljen/a	33	24%
Zelo nezadovoljen/a	12	9%
Odnosi v banki zame niso pomembni	11	8%
SKUPAJ	136	100%

8. Kako na vaše psihično počutje vplivajo medosebni odnosi na delovnem mestu?

Tabela 9: Število in odstotek odgovorov glede medosebnih odnosov

MEDOSEBNI ODNOSI	Število	Odstotek
Počutim se dobro, v službo hodim z veseljem	23	17%
Počutim se dobro, v službo hodim ker moram	74	54%
Odnosi med sodelavci ne vplivajo na moje počutje	16	12%
Ne počutim se dobro	9	7%
Počutim se zelo slabo	14	10%
SKUPAJ	136	100%

9. Kakšno je vaše razumevanje z nadrejenim vodjo?

Tabela 10: Število in odstotek odgovorov glede razumevanja z nadrejenim vodjo

RAZUMEVANJE Z NADREJENIM VODJO	Število	Odstotek
Zelo dobro	28	21%
Dobro	37	27%
Zadovoljivo	52	38%
Z vodjo ne najdem skupnega jezika	19	14%
SKUPAJ	136	100%

10. Katere vrste nasilja, razumete kot trpinčenje na delovnem mestu?

Tabela 11: Število in odstotek odgovorov glede vrst nasilja na delovnem mestu

VRSTE NASILJA NA DELOVNEM MESTU	Število	Odstotek
Psihično nasilje	0	0%
Fizično nasilje	6	4%
Spolno nasilje	8	6%
Verbalno nasilje	0	0%
Vse izmed naštetih	122	90%
SKUPAJ	136	100%

11. Ali poznate oz. ste zaznali kakšen primer trpinčenja na delovnem mestu v vaši banki?

Tabela 12: Število in odstotek odgovorov glede zaznavanja trpinčenja na delovnem mestu

ZAZNAVANJE TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU	Število	Odstotek
Da	57	42%
Ne	79	58%
SKUPAJ	136	100%

12. Ali ste kdaj bili žrtev trpinčenja na delovnem mestu?

Tabela 13: Število in odstotek odgovorov glede žrtev trpinčenja na delovnem mestu

ŽRTEV TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU	Število	Odstotek
Da	23	17%
Ne	113	83%
SKUPAJ	136	100%

13. Kdo je po Vašem mnenju v povprečju večkrat žrtev trpinčenja na delovnem mestu v bančništvu?

Tabela 14: Število in odstotek odgovorov glede spola žrtev trpinčenja na delovnem mestu

SPOL ŽRTEV TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU	Število	Odstotek
Ženske	81	60%
Moški	29	21%
Moški in ženske v enaki meri	26	19%
SKUPAJ	136	100%

14. V primeru, da ste bili žrtev trpinčenja na delovnem mestu oz. ste to zaznali pri drugih, lahko definirate kdo je izvajal mobbinga?

Tabela 15: Število in odstotek zaposlenih glede izvajalca trpinčenja na delovnem mestu

IZVAJALEC TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU	Število	Odstotek
Neposredni vodja	28	21%
Vodja višje organizacijske enote	4	3%
Sodelavec/ka	14	10%
Skupina sodelavcev	11	8%
Podrejeni nad vodjo	0	0%
Nisem zaznal/a trpinčenja pri drugih	79	58%
SKUPAJ	136	100%

15. V primeru, da ste bili žrtev trpinčenja na delovnem mestu, lahko zaupate ali ste koga obvestili oz. komu ste se zaupali o izvajanju mobbinga nad vami?

Tabela 16: Število in odstotek odgovorov glede obveščanja o izvajanju trpinčenja

OBVEŠČANJE O IZVAJANJU TRPINČENJA	Število	Odstotek
Nikomur	16	12%
Nadrejenemu	0	0%
Sodelavcu/ki	0	0%
Družinskim članom	7	5%
Pristojnemu inšpektoratu	0	0%
Policiji	0	0%
Nisem bil žrtev trpinčenja na delovnem mestu	113	83%
SKUPAJ	136	100%

16. Kateri je po vašem mnenju najpogostejši vzrok za pojav trpinčenja na delovnem mestu?

Tabela 17: Število in odstotek odgovorov glede vzrokov za trpinčenje na delovnem mestu

VZROKI ZA TRPINČENJE NA DELOVNEM MESTU	Število	Odstotek
Način vodenja	32	24%
Organizacija dela	67	49%
Socialni položaj žrtve	11	8%
Moralni nivo posameznika	26	19%
SKUPAJ	136	100%

17. Kateri so po vašem mnenju dejavniki, ki povzročijo trpinčenje na delovnem mestu (možnih je več odgovorov)?

Tabela 18: Število in odstotek odgovorov glede dejavnikov, ki lahko pripeljejo do trpinčenja

DEJAVNIKI TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU	Število	Odstotek
Slabi odnosi med zaposlenimi in vodstvom	12	9%
Prevelike zahteve na delovnem mestu	37	27%
Slabi odnosi med zaposlenimi	6	4%
Stres na delovnem mestu	43	32%
Negotova delovna mesta	38	28%
SKUPAJ	136	100%

18. Ste morda katerega izmed zgoraj navedenih dejavnikov opazili tudi v vaši banki?

Tabela 19: Število in odstotek odgovorov glede dejavnikov trpinčenja v bančnem sektorju

DEJAVNIKI TRPINČENJA V BANČNEM SEKTORJU	Število	Odstotek
Da	133	98%
Ne	3	2%
SKUPAJ	136	100%

19. Kako se po Vašem mnenju kažejo posledice trpinčenja na delovnem mestu (možnih je več odgovorov)?

Tabela 20: Število in odstotek odgovorov glede posledic trpinčenja na delovnem mestu

POSLEDICE TRPINČENJA	Število	Odstotek
Razdražljivost in agresivno vedenje	17	13%
Depresija	6	4%
Zamujanje	3	2%
Izostajanje z dela	25	18%
Zmanjšana produktivnost	38	28%
Nezgode pri delu	4	3%
Napake pri odločanju	12	9%
Nezmožnost koncentracije pri delu	23	17%
Drugo	8	6%
SKUPAJ	136	100%

20. Kdo je po Vašem mnenju najbolj pristojen za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu?

Tabela 21: Število in odstotek odgovorov glede pristojnih oseb za preprečevanje trpinčenja

PRISTOJNE OSEBE ZA PREPREČEVANJE TRPINČENJA	Število	Odstotek
Uprava	28	21%
Kadrovska služba	45	33%
Sindikati	37	27%
Neposredni vodja	20	15%
Delavci sami	6	4%
SKUPAJ	136	100%

21. Ali menite, da se v banki dovolj zavzemajo za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu?

Tabela 22: Število in odstotek odgovorov glede zavzemanja banke za preprečevanje trpinčenja

PREPREČEVANJE TRPINČENJA V BANKI	Število	Odstotek
Da	60	44%
Ne	63	46%
Ne vem	13	10%
SKUPAJ	136	100%

22. Ali je v Vaši banki sprejet kakšen predpis / akt o preprečevanju trpinčenja na delovnem mestu?

Tabela 23: Število in odstotek odgovorov glede sprejetih aktov o preprečevanju trpinčenja

AKTI O PREPREČEVANJU TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU	Število	Odstotek
Da	65	48%
Ne	23	17%
Ne vem	48	35%
SKUPAJ	136	100%

23. Kaj lahko po Vašem mnenju naredi banka, da bi najbolj učinkovito preprečila trpinčenje na delovnem mestu (možnih je več odgovorov)?

Tabela 24: Število in odstotek odgovorov glede načinov preprečevanja trpinčenja v banki

NAČINI PREPREČEVANJA TRPINČENJA V BANKI	Število	Odstotek
Poskrbi za odprto in učinkovito komunikacijo med zaposlenimi	28	21%
Poskrbi za usklajenost vrednot znotraj organizacije	7	5%
Sprejme ukrepe, ki bi pripomogli k izboljšanju delovne klime	16	12%
Zaposli ustrezen organ, ki skrbi za preprečevanje trpinčenja	33	24%
Oblikuje predpise oz. ustrezno politiko	15	11%
Vključi zaposlene v preventivne ukrepe preprečevanja trpinčenja na delovnem mestu	37	27%
Drugo	0	0%
SKUPAJ	136	100%