

**UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA**

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE

PSIHOLOŠKO NASILJE NA DELOVNEM MESTU: MOBBING

PETRA KÖNIG

IZJAVA

Študentka Petra König izjavljam, da sem avtorica te zaključne strokovne naloge, ki sem jo napisala pod mentorstvom dr. Igorja Prodana, in dovolim njeno objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne 10. 4. 2009

Podpis

KAZALO

Kazalo slik in tabel

Uvod	1
1. Teoretična izhodišča	1
1.1 Nasilje na delovnem mestu	1
1.2 Opredelitev mobbinga	2
1.3 Vrste mobbinga	6
1.4 Vzroki mobbinga.....	7
1.5 Posledice za žrtev in delodajalca.....	9
2. Mobbing v slovenskih podjetjih	12
Sklep	20
Literatura in viri	22
Priloga	

KAZALO SLIK

Slika 1: Grafični prikaz starosti anketiranih

Slika 2: Grafični prikaz najvišje pridobljene strokovne izobrazbe anketiranca/ke

Slika 3: Grafični prikaz števila zaposlenih v podjetju

Slika 4: Grafični prikaz pogostosti pojavljanja mobbinga na delovnem mestu v letu 2008

Slika 5: Grafični prikaz delovnega odnosa z mobberjem

Slika 6: Grafični prikaz izvajalcev mobbinga

KAZALO TABEL

Tabela 1: Starost anketiranih

Tabela 2: Najvišja pridobljena strokovna izobrazba anketiranca/ke

Tabela 3: Število zaposlenih v podjetju

Tabela 4: Pogostost pojavljanja mobbinga na delovnem mestu v letu 2008

Tabela 5: Mobbing dejanja

Tabela 6: Delovni odnos z mobberjem

Tabela 7: Izvajalci mobbinga

Tabela 8: Vpliv mobbinga na osebno počutje

UVOD

Ko se konflikti v delovnem okolju pojavljajo vse pogosteje in s tem škodijo psihičnemu in fizičnemu zdravju zaposlenih, pričemo govoriti o mobbingu. Vsaka organizacija bi morala dajati večji pomen dobrim odnosom med zaposlenimi in njihovimi nadrejenimi, ker ob neustrezni in ne dovolj dobri komunikaciji v organizaciji prihaja v delovnem okolju vse pogosteje do konfliktov. Sam konflikt znotraj delovne skupine ni vedno negativen, lahko rečemo, da je občasno tudi zaželen, ker s konfliktom lahko delovna skupina pride do zelo dobrih rešitev določenih problemov.

Mobbing je pojav, ki je v Evropi iz leta v leto vse bolj razširjen in je neposredno povezan s stresom na delovnem mestu. Predstavlja različne vrste pritiskov, šikaniranj ter sovražno obnašanje do zaposlenih v določeni sredini. Pritiski, kot so dajanje preveč zahtevnih ali premalo zahtevnih nalog, odvzemanje le-teh, preišljeno, žaljivo in neprijazno ravnanje z zaposlenimi pričnejo sčasoma na posamezniku puščati tako fizične kot tudi psihične zdravstvene posledice.

V prvem delu zaključne naloge sem mobbing predstavila s teoretičnega stališča. Predstavljeno je nasilje na delovnem mestu, ki je tesno povezano z mobbingom in za katerega lahko rečemo, da je višja stopnja nasilja na delovnem mestu. Avtorji različno opredeljujejo mobbing, katere vrste mobbinga poznamo in kakšni so vzroki za nastanek mobbinga v nekem delovnem okolju ter njegove posledice za žrtev in delodajalca. Ta del naloge sem zaključila s predstavitevijo mobbinga v slovenskih podjetjih, za kar sem opravila tudi raziskavo.

1. TEORETIČNA IZHODIŠČA

Mobbing ali psihično nasilje na delovnem mestu je ena izmed oblik nasilja pri delu, zato se mi zdi smiselno, da na začetku predstavim nasilje na delovnem mestu, nato pa nadaljujem z opredelitvijo mobbinga ter z vrstami mobbinga.

1.1 Nasilje na delovnem mestu

Številne študije na področju nasilja na delovnem mestu so pokazale kako različne vrste le-tega negativno vplivajo na zaposlene, delodajalce in njihovo produktivnost. V zadnjih letih je bilo tako na področju delovnih razmer opravljenih veliko raziskav - na primer Četrta evropska raziskava o delovnih razmerah (Parent-Thirion et al., 2007) - ki opozarjajo na pomen zdravega delovnega okolja, v katerem posamezniki razvijejo svoje sposobnosti, ustvarjalnost in pridobivajo nova znanja. Za doseg tega ideala v organizaciji je zelo pomembno, da se zmanjša stres na delovnem mestu, za katerega lahko rečemo, da je vedno bolj prisoten v vseh poklicih.

Uspešno delo zaposlenih je zelo odvisno od odnosov in medsebojne komunikacije. Kakršnokoli nasilje ali trpinčenje na delovnem mestu poruši to ravnovesje in s tem zmanjša učinkovito in kakovostno delo zaposlenih.

Posamezniki so na delovnem mestu iz dneva v dan bolj izpostavljeni stresu, kar je lahko posledica nasilja na delovnem mestu ali pa ga lahko povzroči. Zaposlenim izpostavljenost nasilju na delovnem mestu lahko pusti tudi ekonomske posledice, in sicer tako njim kot tudi njihovim družinskim članom, saj lahko privede do daljših bolniških odsotnosti, izgube zaposlitve oziroma odpovedi delovnega razmerja (Todorovič, 2008, str. 7).

Poznamo »zunanje« in »notranje« nasilje na delovnem mestu. Prvi zajema žalitve, grožnje, fizično ali psihično nasilje s strani ljudi izven organizacije nad zaposlenimi na delovnem mestu. Drugi sklop nasilja na delovnem mestu pa predstavljajo sodelavci, nadrejeni in drugi, ki izvajajo nasilje nad posameznikom, ki prihaja z njimi v stik pri svojem delu in so del same organizacije. V to obliko nasilja na delovnem mestu sodi tudi mobbing (Nasilje na delovnem mestu, 2008).

Nasilje na delovnem mestu povzroča zaposlenim zelo resne težave, ki se pojavljajo v fizični in psihični obliki. Fizično nasilje pomeni vsakršno uporabo fizične sile proti drugi osebi ali skupini ljudi, posledica pa je tako fizična kot tudi psihična škoda. Psihično nasilje, ki povzroči škodo v psihičnem, mentalnem, duhovnem, moralnem ali socialnem razvoju, pa je namerna uporaba moči proti drugi osebi ali skupini ljudi (Di Martino et al., 2005, str. 4).

1.2 Opredelitev mobbinga

Beseda mobbing, za katero v slovenščini zaenkrat še nimamo ustreznega izraza, izhaja iz angleškega glagola »to mob«, ki v slovenskem predvodu pomeni navaliti na nekoga ali kaj, napasti nekoga (Grad et al., 1990, str. 585).

Mobbing ni nekaj novega, vendar se šele v zadnjih letih o njegovem pojavljanju več in bolj odprto govori in je tudi bolj razširjen zaradi vse večje zahtevnosti in konkurence v delovnem okolju ter izven njega. Mobbing ni pojav, ki bi se dogajal samo na delovnem mestu, temveč se pojavlja že v vrtcih in šolah. Otroci si izberejo vrstnika, ki je boječ in nesamozavesten in se vrstnikom umika. To nekatere otroke, ki so nagnjeni k nasilništvu, vzpodbudi, da postanejo do žrtve nasilni. So povzročitelji mobbinga, z njim si krepijo samozavest in ohranjajo nadvlado v skupini. Žrtev je izločena iz skupine, ostali otroci, ki še ne sodelujejo pri mobbingu, pa se raje pridružijo nasilnežem kot da bi tudi sami postali žrtve (Smith, Singer, Hoel, in Cooper, 2003, str. 175-188).

Med prvimi, ki je začel uporabljati izraz mobbing, je bil švedski delovni psiholog in raziskovalec nemškega rodu Heinz Leyman (Udrih Lazar, 2006). Heinz Leyman si je ta izraz

spodil od etnologa Kondrada Lorenza, s katerim je opisal obnašanje živali v kardelih. Z besedo mobbing je označil proces, ko se nekatere vrste živali združijo v trop proti enemu od svojih članov, ga napadejo in preženejo iz skupnosti, včasih ga celo priženejo v smrt.

Layman je skozi svoje raziskave, od proučevanja otrok do obnašanja zaposlenih na delovnem mestu, leta 1984 prvi opredelil mobbing v povezavi z zaposlenimi in naslijem na delovnem mestu.

V preteklosti so nekateri avtorji ločevali med besedama mobbing in bullying. S prvo so označevali napad skupine na posameznika, medtem ko je bilo pri bullyingu napadalec eden. Vendar danes večina raziskovalcev ta dva pojma enači, saj so sam proces razvoja, motivi in posledice obeh pojavov enaki, ne glede na število napadalcev in žrtev nasilja (Di Martino et al., 2005, str. 6).

V slovenščini velikokrat zasledimo, da mobbing enačijo s šikaniranjem, vendar mobbing in šikaniranje ne pomenita isto niti nimata istih posledic. Mobbing lahko označujemo kot eno izmed šikan, vendar ga obravnavamo kot psihično nasilje na delovnem mestu, pri čemer so povzročitelji psihično in fizično nasilni do žrtve (Cvetko, 2003, str. 895).

Leyman opredeljuje mobbing kot sovražno ter neetično konfliktno komunikacijo z določeno osebo, ki je potisnjena v brezizhoden položaj. Tu moram opozoriti, da vsak konflikt ni mobbing, saj vsak posameznik drugače razmišlja, ima drugačne cilje in poglede na delo in hkrati tudi vsak po svoje dojema mobbing.

Leyman je opredelil 45 različnih dejanj, ki so značilna za mobbing, le-ta pa lahko razdelimo v pet skupin (Kostelić-Martić, 2007, str. 27):

- Napadi na možnost komuniciranja in izražanja zaposlenega – to so napadi, ki posameznika omejujejo z normalno komunikacijo. Takšni napadi so (Laymann, 1996): napadalec se izogiba stikom s posameznikom, mu jemlje besed ali posega v besedo in mu s tem onemogoča izražati svoje mnenje, ga ignorira in se z njim ne želi pogovarjati, ga žali ali kriči na zaposlenega.
- Napadi na možnost vzdrževanja socialnih odnosov: žrtev je izolirana, vsi se obnašajo kot da žrtev ne obstaja, to na žrtvi pusti dolgotrajnejše posledice, saj žrtev potrebuje stik s sodelavci tako zaradi boljšega dela kot tudi zaradi lastnega (dobrega) počutja. Nasilnež s tem, ko izključuje posameznika iz sestankov in drugih družbenih dogodkov podjetja, pušča na žrtvi psihične posledice in probleme, ker se slednji ne more vključevati v svoje delovno okolje (Leymann, 1996).
- Napadi na osebni ugled in njegovo zasebno življenje: žrtev opravljajo, se ji posmehujejo, si izmišljajo dejstva o posamezniku, ki niso resnična, ga ponižujejo in mu pred sodelavci govorijo, da je nesposoben, zasmehujejo njegove govorne, telesne ali značajske lastnosti in ga napadajo glede njegove rasne ali politične pripadnosti.

Namigovanja niso resnična in s tem diskreditirajo posameznika in njegovo delo (Leymann, 1996).

- Napadi na kakovost dela, neprestane kritike in pretirano nadziranje zaposlenega, vpitje in sramotenje v javnosti - s tem hoče napadalec dajati žrtvi manj zahtevne naloge, ki niso na nivoju njegove izobrazbe in delovnega mesta ali prezahtevne naloge, ki jih zaposlen ne more opraviti, saj nima ustreznega znanja in ni ustrezno usposobljen. Napadalec mu zato daje nizke ocene uspešnosti ali kazni za slabo opravljeno delo, s tem pa dobi izgovor, da lahko žrtev odpusti iz delovnega razmerja (Leymann, 1996).
- Napadi na zdravje žrtve s fizičnim nadlegovanjem: zaposlenim se odreka pravica do letnega dopusta, določajo se jim pretežke delovne naloge, pojavi se spolno nadlegovanje. Taki napadi pričnejo ogrožati tako fizično kot tudi psihično zdravje žrtve (Laymann, 1996).

Kostelić-Martić (2007, str. 27) navaja kot najpogostejšo definicijo mobbinga novi francoski zakon o mobbingu oziroma zakon družbene modernizacije, št. 2002-73, z dne 17. 1. 2002 (Zakon o mobbingu oziroma zakon družbene modernizacije, št. 2002-73). Omenjeni zakon pravi, da je mobbing psihično maltretiranje, ki se ponavlja v obliki dejanj, katerih cilj ali posledica je poslabšanje delavčevih delovnih razmer, ki lahko povzročijo napad na človeške pravice in človeško dostojanstvo ali škodijo njihovemu telesnemu in duševnemu zdravju ali ogrožajo poklicno prihodnost žrtve.

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu je mobbing opredelila kot ponavljajoče se neprimerno ravnanje z zaposlenimi ali skupino zaposlenih, ki ogroža njihovo zdravje in varnost pri delu ter se vse bolj pogosto izvaja v zvezi z zlorabo moči, proti kateri se žrtve težko branijo. To pomeni (Ustrahovanje na delovnem mestu, 2002):

- »Neprimerno ravnanje« je vsako ravnanje, ki ga ljudje, ki se razumno odzovejo, ob upoštevanju vseh okoliščin, razumejo kot zatiranje, poniževanje ali ogrožanje.
- »Ravnanje« so dejanja posameznih oseb ali skupin. Tu gre lahko tudi za sistem dela, če se uporablja kot sredstvo za doseganje učinkov zatiranja, poniževanja, uničevanja ali ogrožanja.
- »Nevarnost za zdravje in varnost« je ogrožanje psihičnega ali fizičnega zdravja zaposlenega.

»Večina ljudi preživi večji del življenja v nekem delovnem okolju. Ljudje največkrat ne delajo sami, ampak s sodelavci in nadrejenimi v skupni organizaciji. Pri tem pa pogosto prihaja do trenj med akterji. Če iz trenj nastanejo konflikti, se lahko le-ti razvijejo v mobbing«. (Tkalec, 2001, str. 913-916). Mobbing se prične z nesporazumom med dvema ali več zaposlenimi, pri čemur naj bi bil ta nesporazum bistven, največkrat pa se izkaže, da je nepomemben. Vendar en sam konflikt oziroma nesporazum še ne pomeni mobbinga. O mobbingu lahko govorimo, ko konfliktne situacije postanejo nerešljive in se pojavljajo vsaj enkrat na teden ter trajajo več kot šest mesecev (Leyman, 1996). Raziskovalci so opredelili naslednje štiri faze oziroma razvojne stopnje mobbinga:

1. **Konflikt:** Mobbing se prične s konfliktom med dvema ali več zaposlenimi. Pojavi se takrat, ko imajo posamezniki različna in nasprotujoča si stališča in se nihče ne trudi, da bi se konflikt rešil, pač pa se le zastruje in tako pride do mobbinga. Če se v organizaciji zavedajo - tu mislim predvsem na nadrejene - da je zgodnje reševanje konfliktov ključnega pomena, se lahko mobbing zaustavi že v zgodnji fazi razvoja in tako ne prihaja do večje finančne škode, ki jo lahko utрпи organizacija. Če pa v organizaciji konfliktu ne posvetijo dovolj pozornosti ali pa zanj ne najdejo ustrezne rešitve, se bo ta konflikt razvil v mobbing. Situacija in napetost med zaposlenimi se zaostri in vse bolj stopnjuje ter se razvije v osebni spor. Konflikt tako izgubi pomen in postane nasilno dejanje ter se razvije v mobbing (Tkalec, 2006, str. 7-8).
2. **Psihoteror:** Konflikt ni bil rešen in je bil potisnjen v ozadje, napadi na žrtev se ponavljajo in so vse bolj intenzivni. Napadalec si načrtno izmišlja in izvaja napade na žrtev, v organizaciji se pričnejo širiti govornice, sodelavci so do zaposlenega neprijazni, muhasti, nezaupljivi, izogibajo se komunikaciji z njim, saj hočejo z njim pretrgati vse stike. Žrtev v tej fazi zaradi nenaklonjenosti sodelavcev težko vzpostavi stik tako z napadalcem kot tudi z ostalimi sodelavci. Posameznik se trudi vzpostaviti normalen odnos s sodelavci, za kar potrebuje občutek varnosti in podporo, vendar ga ti zaradi spremenjenega vedenja zavračajo (Tkalec, 2001, str. 913).

Psihosomatske motnje, ki so se pojavile že v prejšnji fazi, so vedno resnejše. Pokažejo se tudi resne psihične težave, imenovane posttravmatski stres. Tu gre za psihično motnjo, ki se razvije v primeru, ko se je oseba soočila z zelo stresnim dogodkom, ki jo je močno ogrozil, navzven pa se kaže v obliki nočne more, saj žrtev stresni dogodek podoživlja v sanjah in spominu in mu ne more ubežati (Tkalec, 2006, str. 8).

3. **Disciplinski ukrepi:** Psihoteror in konflikti prinašajo posledice zaposlenim, ki se zatekajo v bolniško odsotnost, kar negativno vpliva na njihovo prisotnost pri delu. Poslabša se tudi koncentracija pri delu in delovna storilnost, delavec postane neučinkovit in neproduktiven.

Če je nadrejeni do tega trenutka ostal nevtralen, je sedaj prisiljen ukrepati za dobrobit podjetja. Prvi ukrep, ki ga bo nadrejeni storil, je opomin, s katerim bo zaposlenega opozoril na napake in slabe rezultate pri delu. Ti ukrepi pa za delavca zopet predstavljajo nove nepravilnosti. Eden izmed začetnih ukrepov je tudi premestitev delavca na drugo delovno mesto - delodajalec upa, da bo tako rešil problem, saj ne ve, kako bi se s tem drugače spopadel (Cvetko, 2003, str. 901).

Nadrejeni v tej fazi naredi napako, saj pogosto svoje mnenje oblikuje na podlagi govoric in predsodkov, ki so se izoblikovali v predhodnih fazah. Razlogov za težave ne išče v delovnem okolju, kjer žrtev dela, temveč v njeni osebnosti in njenih osebnih značilnostih.

Slab ugled bo žrtev spremljal tudi na novo delovno mesto, tako tudi ta rešitev za žrtev ne bo prinesla novega začetka. V primeru, da bo mobbing trajal leto ali več, se psihični in fizični simptomi poslabšajo in lahko uničijo tako njegovo zasebno kot socialno življenje. Žrtve poročajo o depresijah, občutku nesmiselnosti svojega početja, zato se v tej fazi poveča nevarnost zlorabe zdravil, odvisnost od alkohola in mamil, prihaja pa tudi do samomorov (Gogič, 2004, str. 26).

Takšni ukrepi nadrejenih situacije ne bodo izboljšali, temveč jo lahko le še bolj zaostrijo. Zaposleni bo postal nezaželen delavec v očeh nadrejenega, ta pa se ne zaveda, da se sooča s pojavom mobbinga v podjetju. Nadrejeni se ne zaveda, da z disciplinskimi ukrepi poslabšuje situacijo žrtve in s tem še bolj škoduje žrtvi. Lahko pa je nadrejeni tisti, ki izvaja mobbing in se dobro zaveda, da s tem povzroča psihično nasilje nad zaposlenim in to izkorišča sebi v prid, saj se skuša zaradi slabših rezultatov zaposlenega znebiti.

4. **Prekinitev delovnega razmerja:** Proces mobbinga se konča skoraj vedno s prekinitvijo delovnega razmerja. Za odpoved se lahko odloči žrtev sama ali pa je pobudnik delodajalec, ki konča delovno razmerje na podlagi slabih delovnih rezultatov zaposlenega ali velike bolniške odsotnosti. Žrtev sama v veliko primerih ne oporeka taki odločitvi in tudi sama privoli v sporazumno prekinitev delovnega razmerja (Zupan, 2007, str. 14).

Zaposlitev na novem delovnem mestu je zelo malo verjetna, saj zaposleni ne bi bil sposoben prenesti vseh pritiskov novega delovnega mesta, čeprav bi bili ti sprejemljivi za kogarkoli brez podobnih izkušenj (Zupan, 2007, str.14). Za žrtev je ponovna zaposlitev skoraj nemogoča, saj je postal telesno in duševno labilen, njegov ugled pa je tako okrnjen, da ni več zmožen prenesti pritiskov novega delovnega mesta. Edina možna rešitev zanj je invalidska upokojitev (Tkalec, 2001, str. 912).

1.3 Vrste mobbinga

Večina ljudi ob besedi mobbing pomisli na psihično in čustveno nasilje s strani vodje, zaposleni oziroma podrejeni pa je žrtev, vendar v praksi v večji meri izvajajo mobbing sodelavci. Glede na to, kdo je napadalec in kdo žrtev, ločimo mobbing na horizontalni/vodoravni ter vertikalni/navpični mobbing.

Mobbing, izvajan med zaposlenimi na istem hierarhičnem nivoju oziroma ravni, se imenuje *vodoravni oziroma horizontalni* mobbing. Zaposleni se počuti ogroženega, je ljubosumen ali zavisten in se zato skuša s svojimi mobbing dejanji znebiti svojega sodelavca (Kostelić-Martić, 2007, str. 27-28).

Ločimo tri vrste mobbinga med sodelavci, in sicer posameznik proti posamezniku, skupina proti posamezniku ter skupina proti skupini. V večini primerov se mora žrtev spopasti z večjim številom napadalcev. Razlogi za mobbing v skupini so, da člani skupine zaradi notranjih problemov, ljubosumja in napetosti izberejo žrtevno jagnje, črno ovco, na kateri želijo dokazati, da so močnejši in bolj sposobni in s tem povečujejo sami sebe ter izzivijo lastne frustracije (Tkalec, 2001, str. 918).

Mobbing, izvajan s strani nadrejenega nad posameznikom ali skupino, se imenuje *navpični oziroma vertikalni* mobbing. »*Bullying*« imenujemo obnašanje, ko nadrejeni prostaško nadleguje podrejenega in s tem razkazuje nad njim svojo moč. »*Bossing*« je prav tako nadlegovanje nadrejenega, vendar ni v taki meri kot bullying. Tu gre za nasilna dejanja, ki se vršijo med zaposlenimi na različnih hierarhičnih ravneh (Kostelić-Martić, 2007, str. 27-28).

Navpični mobbing se lahko izvaja v obeh smereh. Izvaja ga lahko nadrejeni, žrtev je v tem primeru podrejeni ali skupina podrejenih. V tem primeru govorimo o strateškem mobbingu. Kadar skupina podrejenih vrši psihično nasilje nad svojim nadrejenim, pa imenujemo to vrsto nasilja »staffing« (Bakovnik, 2006, str. 4). Primeri te vrste mobbinga so redki, vendar se pojavljajo predvsem takrat, ko se podrejeni želijo znebiti svojega nadrejenega. Paziti moramo, da med nasilneže ne uvrstimo zahtevne šefe oziroma vodje, ki pričakujejo od svojih delavcev odlično in učinkovito delo. Pri strateškem mobbingu govorimo o nadrejenih, ki ponižujejo, ustrahujejo, diskreditirajo ter omalovežujejo svoje podrejene, ker hočejo s tem doseči njihovo odpoved ali želijo dokazati svojo moč nad podrejenimi (Kostelić-Martić, 2007, str. 27-28).

1.4 Vzroki mobbinga

Delovno mesto je naravno okolje za medosebna razlikovanja, zato je toliko bolj izpostavljeno mobbingu. Pojav mobbinga je bil v začetku devetdestih razumljen predvsem kot eden od socialnih povzročiteljev stresa v organizaciji. Vendar na podlagi raziskav strokovnjaki opozarjajo, da običajni povzročitelji stresa prizadanejo vse zaposlene v organizaciji (Leymann, 1996).

Teorije in raziskave nam pokažejo, da imajo povzročitelji mobbinga posebne osebne karakteristike zapisane že v otroštvu: to je sadizem, narcisoizem in zavidljivost (Adams, 1992). Enako je tudi za žrtev mobbinga velika verjetnost, da je bil ustrašovan in nadlegovan s strani nasilnih vrstnikov že v vrtcu ali šoli.

Mobbing se prične s sprožitvijo nerešenega konflikta, ki čustveno in pogosto tudi fizično uniči žrtev. Z reševanjem konfliktnih situacij in problemov v začetni fazi bi lahko preprečili mobbing ali vsaj zmanjšali njegove negativne posledice. Mobbing je lahko tudi ena od pojavnih oblik agresivnosti oziroma nasilnosti človekove narave, ki je bolj ali manj izrazita pri vsakem človeku in je v bistvu temelj človekovega uveljavljanja. Na pojav mobbinga v organizaciji in njegovo stopnjevanje lahko vplivajo tudi osebna nestrpnost, osebne težave, uživanje drog in alkohola.

Žrtve mobbinga so tisti, ki so na kakršenkoli način drugačni. V to drugačnost ne spadajo le tisti, ki so drugačni v negativnem smislu, temveč tudi tisti, ki so drugačni v pozitivnem smislu. Ponavadi so to delovni in pridni zaposleni, katere nadrejeni dodatno obremenjujejo z različnimi nalogami, opravili, katerih ostali ne želijo opraviti. Zelo ogrožene skupine zaposlenih v podjetjih so tisti, ki uspešno in vestno opravljajo delo, se zavzemajo za sodelavce in so pravični.

Vzrokov za nastanek mobbinga je več, odvisni so od žrtve, napadalca, oddelka, vodje, podjetja in tudi gospodarskih ciklov. Po Beermannu in Meschkutatu (Tkalec, 2001, str. 916-919) razvrstimo vzroke za mobbing v štiri skupine, in sicer organizacijo dela, način vodenja, socialni položaj žrtve mobbinga in moralno raven posameznika (Tkalec, 2001, str. 916-919).

1. **Organizacija dela:** Vzroki za konflikte, ki se razvijejo v mobbing, sprožijo pomanjkljivosti v organizaciji delovnega procesa, so preobremenjenost, časovna stiska, premalo zaposlenih, nejasna ali nasprotujoča si navodila, premalo komunikacije, podcenjevanje sposobnosti zaposlenih ter podcenjevanje dela zaposlenih. Žrtve mobbinga bodo najverjetneje postali tisti zaposleni, ki svojega dela ne obdo opravljali dovolj dobro ali pa tisti, ki ga bodo opravljali zelo dobro in bo ta njihova uspešnost sodelavce ali nadrejene motila (Tkalec, 2001, str. 916-917).

Mobbing je pogostejši v organizacijah, kjer ni in se ne spodbuja timskega dela, kjer je delo slabo organizirano in slabo razporejeno med zaposlene, tako da ti nimajo dovolj dela ali pa so z njim preveč obremenjeni, v primerih uvajanja velikih sprememb v organizacijo, kot so združitve in prevzemi, grožnje z odpuščanjem zaposlenih in v delovnem okolju, kjer je prisotno veliko stresa ter malo čustvene inteligence med zaposlenimi (Dunn, 2002).

2. **Način vodenja:** Nadrejeni bi moral biti samozavesten človek, ki bi bil sposoben zaznati, če je kdo od zaposlenih žrtev mobbinga, mu prisluhniti in pravočasno posredovati. Nadrejeni mobbinga vse prepogosto ne jemljejo resno, ga tolerirajo, si pred njim zatiskajo oči, velikokrat pa tudi sami postanejo napadalci in žrtev vidijo kot slabega delavca in s tem samo še bolj poglobijo problem (Tkalec, 2001, str. 917).
3. **Poseben socialni položaj:** Osebne značilnosti zaposlenega, kot so kultura, nacionalna pripadnost, vera, spol, barva kože, lahko pritegnejo napadalca. Ista oseba bi lahko bila v kateri drugi organizaciji ali skupini sprejeta brez konfliktov in pritiskov sodelavcev ali nadrejenih (Tkalec, 2001, str. 918).
4. **Moralni nivo posameznika:** Mobbing se pogosto razvije zato, ker storilci oziroma storilec ne razmišlja, kakšne bodo posledice njegovih dejanj. Poleg oseb, ki zavestno izvršujejo mobbing dejanja, ker hočejo s tem uveljaviti svojo moč ali se bojijo izgube zaposlitve ali da ne bodo napredovale in hočejo s tem sodelavca namerno prizadeti, tu

zraven sodelujejo še drugi zaposleni, ki mobbing omogočajo. S tem, ko »opazovalci« ne storijo ničesar, ne posredujejo ter se napadalcu ne uprejo, ga s tem sprejmejo in podprejo. Zato se mobbing tako hitro razvije, ker se ga preprosto tolerira.

V podjetjih se mora razviti moralna raven, če se hoče podjetje izogniti mobbingu, vendar, mora moralno raven imeti vsak posameznik, da se ta razvije tudi v organizaciji. Moralna raven je najpomembnejši dejavnik mobbinga, na katerega imajo največji vpliv nadrejeni. Na njih leži največja odgovornost in priložnost za odpravljanje mobbinga (Tkalec, 2001, str. 917).

1.5 Posledice za žrtev in delodajalca

Mobbing na delovnem mestu povzroča psihološke simptome, kot so stres, tesnoba, depresija, težave pri koncentraciji (Leyman in Gustafson, 1996; Mikkelsen in Einersen, 2002, Vartia, 2001), kot tudi fizične simptome, ti pa so nespečnost, želodčne težave, glavoboli, izčrpanost, srčni problemi (O'Moore et al. 1998; Vartia, 2001).

Takšno nasilje je uničujoče za organizacijo in zaposlene. Delodajalec ima velike stroške zaradi zmanjšanja storilnosti, bolniške odsotnosti, fluktuacije zaposlenih. Sodelavci pa pogosto nosijo breme manjkajočega, ker morajo zaradi njegove odsotnosti povečati svojo storilnost.

Slabe razmere na delovnem mestu, ki začnejo krhati odnose med sodelavci, povzročajo hujše vedenjske motnje. Žrtve, ki delajo v takem okolju, izgubljajo motivacijo, so neprestano v strahu, da bodo izgubile službo, zato vse težje opravljajo svoje delo ter se zapirajo pred sodelavci (Tkalec, 2001, str. 914).

Prva reakcija žrtve je, da se začne spraševati, kaj je storila narobe ter krivi sebe za nastale probleme. Posameznik postane vzenmirjen, navdajata ga strah in tesnoba, kasneje ga preplavi občutek osamljenosti in sram. Misli, da se to dogaja samo njemu in da mu nihče ne bo verjel, zato svojih težav ne zaupa drugim. V tej fazi lahko žrtev doživi dvojni mobbing; ker je mobbing dolgotrajnejši proces, mu sčasoma tudi družina in prijatelji, katerim se je zaupal, ne verjamejo več in se postavijo na stran izvajalca mobbinga. Zadnja faza pa je prava depresija, ki povzroča osebno razvrednotenje – ker posameznik ne more sam rešiti problema, meni, da je nesposoben in ničvreden (Brečko, 2006, str. 14). V najbolj drastičnih primerih, ko žrtev ne vidi več v svojo prihodnost, privede depresija do samomora.

Mobbing zelo vpliva na ekonomsko stanje žrtve. Zaradi bolniških odsotnosti se zniža plača, če pa posameznik izgubi zaposlitev, izgubi tudi vir zaslužka in s tem se njegovo ekonomsko stanje še poslabša. Ekonomska kriza pusti zelo velike posledice v primeru, da ima posameznik družino, ki je odvisna od njegovega prihodka. Psihološki pritisk je še večji, ker ne more več skrbeti za svojo družino, to pa povzroča nervozo, kar privede do preprirov med zakoncema in kasneje lahko tudi ločitev.

Mobbing na žrtvi pusti zelo velike mentalne posledice, težave ima pri vzpostavljanju stikov ter komuniciranju z drugimi in s svojo samopodobo, ker ima v podzavesti, da je mogoče sama kriva za vse težave, ki jih ima. Posameznik se počuti ničvrednega in nekoristnega v vseh pogledih. Ne dvomi le v svoje delovne sposobnosti oziroma v vlogo zaposlenega, temveč tudi v svojo vlogo starša, zakonca, brata/sestre ali prijatelja/ice. Temu pogosto sledi socialna osamitev (Kostelić-Martić, 2007, str. 30).

Sodelavci in sodelavke, ki opazijo, da je oseba iz njihovega delovnega okolja žrtev mobbinga, zelo velikokrat začutijo potrebo po tem, da bi žrtvi pomagali, saj jim to narekuje njihova vest, istočasno pa jih je strah, da bi sami postali žrtev mobbinga. Vendar s tem, ko nič ne storijo dajo mobberju, osebi, ki mobbing izvaja, vedeti, da ga pri njegovih dejanjih podpirajo.

Negativen vpliv mobbinga se pokaže na pogojih dela, to pa vpliva na delovno storilnost in rezultate drugih zaposlenih. Slabe okoliščine sprva zmanjšujejo zadovoljstvo pri delu, zaposleni niso več tako motivirani, kreativni. Pri njihovem delu je vedno več napak, njihovo delo se v celoti poslabša. Takšna situacija povzroči umik v bolniško odsotnost tudi druge zaposlene in ne samo žrtve mobbinga, saj so le-ti preveč obremenjeni z delom (Cvetko, 2003, str. 901).

Mobbing negativno vpliva na delovno ozračje celotne organizacije, storilnost in uspešnost se zmanjšata, kar pomeni slabši zalužek, v skrajnih primerih so te posledice tako uničujoče, da pripeljejo organizacijo do stečaja, likvidacije ali prisilne izravnave in vse to pripelje do odpuščanja delavcev (Cvetko, 2003, str. 901). Zaradi mobbinga se v organizaciji poslabša delovna klima. Zaposleni so manj kreativni in fleksibilni, napetost, nezadovoljstvo in nemotiviranost poslabšajo odnose med zaposlenimi. To privede do zmanjšanja delovne storilnosti in slabših rezultatov. Zaposlene takšne razmere privedejo do umika v bolniško odsotnost, poviša se fluktuacija, kar pomeni za organizacijo dodatne stroške. Organizacija mora zaposliti nove ljudi, kar poveča dodatne finančne izdatke za iskanje, uvajanje, usposabljanje ter izobraževanje novih zaposlenih.

Mobbing povzroči organizaciji zmanjšanje ali izgubo ugleda, ki ga ima le-ta v javnosti, poslovnih partnerjih, kupcih in iskalcih zaposltve. Za preprečitev in odpravljanje mobbinga bi morali na državnem nivoju vzpostaviti sistem svetovanja in pomoči žrtvam, ki bi jih spodbudil k temu, da mobbing prijavijo ali se o njem pogovorijo s svojim nadrejenim. Država bi morala delodajalcem omogočiti več izobraževanj v obliki delavnic in predavanj o tem, kako se soočiti s primerom mobbinga, kot tudi kako komunicirati z žrtvijo v svoji organizaciji (Tkalec, 2001, str. 914).

Pogosto pojavljanje mobbinga v delovnem okolju je sprožilo, da so se v evropskem parlamentu začeli zavedati njegovih posledic, ki jih mobbing pušča na zdravju zaposlenih in celotnem gospodarstvu. Države članice EU nimajo v celoti urejenega pravnega varstva pred

mobbingom, vendar ima nekaj držav zakone glede vedenja in vljudnosti na delovnem mestu (Mlinarič, 2006, str. 19):

- V Belgiji pripravljajo zakon za dobro počutje zaposlenih na delovnem mestu in s tem bodo zavezali delodajalce, da bodo preprečili mobbing. Sedaj imajo na podlagi kraljevega ukaza delavci pravico zahtevati, da se njihovi nadrejeni, kolegi in sodelavci do njih vedejo spoštljivo in vljudno, ne smejo jih žaliti, poniževati ali nadlegovati.
- Na Danskem so sprejeli nekakšen razglas za izvajanje dela, ki zahteva od delodajalca, da varuje psihično zdravje zaposlenih in zato mora delo organizirati tako, da delavca ubrani pred stresom. Če tega ne izpolnjuje ga doleti denarna kazen, povzročitelj mobbinga je lahko kaznovan z zaporom do dveh let.
- Nemčija ima zakon o zaščiti delavcev, kateri zavezuje delodajalca, da zagotovi delavcu zdravo in varno delovno okolje. Večja podjetja morajo imeti poseben statut, v katerem so zapisana pravila obnašanja na delovnem mestu.
- Grčija v svoji delovnopravni zakonodaji nima akta, ki bi bil osredotočen na varstvo delavcev pred mobbingom, vendar imajo v civilnem zakoniku nekaj členov, ki ščitijo delavca pred raznimi napadi, ki imajo zdravstvene posledice ali ko gre za poniževanje in za katere bi lahko rekli, da so mobbing.
- V Franciji in na Nizozemskem imajo zakon o delovnih razmerah, ki preprečuje mobbing. V Franciji je dopuščanje mobbinga kaznivo dejanje, saj imajo zakon o delovnih razmerjih, ki določa, da mora delodajalec sprejeti vse ukrepe, ki so potrebni za zaščito, varnost in zdravje zaposlenih. Na Nizozemskem pa mora biti na podlagi tega zakona zaposlenim zagotovljeno varstvo pred agresijo, nasiljem in psihičnim nadlegovanjem.
- Irska, Luksemburg, Avstrija ter Španija nimajo zakona za preprečevanje mobbinga. Na Irskem imajo posebno skupino Task Force, katere nalogi sta, da raziskuje mobbing in na podlagi tega pripravi predloge in strategije, kako bi ga preprečili. V Luksemburgu pripravljajo zakon, da bodo problem mobbinga uredili, v Avstriji pa so posamezni elementi mobbinga vključeni v različne zakone. Španija ima v delavskem statutu zapisano, da ima vsak zaposleni pravico do spoštljivega odnosa in delodajalec je v primeru, da tega ne spoštuje, denarno kaznovan.
- Italija ima zakon o zaščiti delojemalcev pred nasiljem in psihičnim nadlegovanjem in ta zakon zavezuje tako delodajalce kot tudi predstavnike sindikatov, da zaščitijo delavce pred tovrstnim nasiljem, sodišče pa ima možnost kaznovati povzročitelja. Švedska je prva država, ki ima zakonodajo, s katero zavezuje delodajalce, da preprečujejo mobbing. Delodajalec mora spremljati razmere v svoji organizaciji in takoj, ko opazi simptome mobbinga, ukrepati, da mobbing prepreči.

V Sloveniji imamo Zakon o delovnih razmerjih, ki v 44. členu določa, da mora delodajalec varovati in spoštovati delavčevo osebnost in ščititi njegovo zasebnost. Ustava Republike Slovenije določa dolžnosti države za zaščito posameznika in v 34. členu določa: »Vsakdo ima pravico do osebne dostojanstva in varnosti«. Na podlagi zdajšnje zakonodaje je kaznovan samo delodajalec kot organizacija, v prihodnosti pa bi morali to zakonodajo še dopolniti, da bi

denarno kaznovali tudi povzročitelja mobbinga, saj bi le s tem dosegli, da povzročitelj mobbinga ne bi več izvajal (Mlinarič, 2006, str. 19).

2. MOBBING V SLOVENSKIH PODJETJIH

Beseda mobbing pred nekaj leti v Sloveniji ni bila znana ali pa je bila in ni imela nikakršnega pomena. Danes lahko z gotovostjo rečem, da se je vsak zaposleni Slovenec že srečal s tem izrazom, veliko jih je mobbing tudi občutilo na sebi. Mobbing je tako kot v svetu tudi v Sloveniji postal aktualen pojav, vendar se pri nas z njim zares še ne ukvarjamo, saj nimamo narejene nobene večje raziskave s tega področja. Vendar lahko rečemo, da je v Sloveniji vsaka deseta zaposlena ženska in vsak petnajsti zaposleni moški žrtev nadlegovanja in ustrahovanja na delovnem mestu, kar je po ugotovitvah raziskave Evropske fundacije za izboljšanje življenjskih delovnih razmer iz Dublina, za polovico bolj pogosto od povprečja Evropske Unije (Poslovni bazar, 2008).

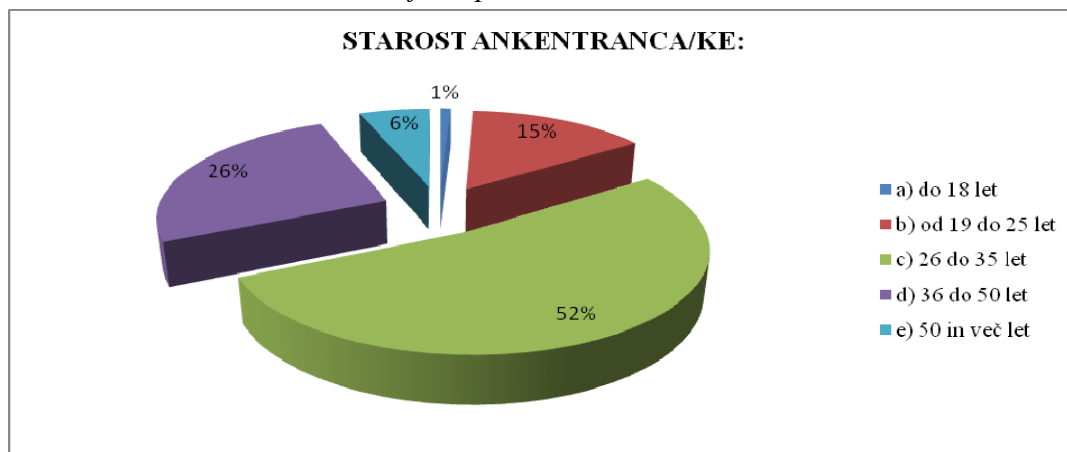
V mesecu februarju in marcu 2009 (od 13. 2. do 9. 3.) sem na spletu opravila raziskavo o pojavu mobbinga v slovenskih podjetjih. Skušala sem ugotoviti ali so zaposleni v slovenskih podjetjih izpostavljeni mobbingu, v katerih dejavnostih se mobbing pojavlja, ali so mobbingu bolj izpostavljene ženske ali moški, koliko so žrtve stare, kakšna je njihova izobrazba, kdo je nad njimi mobbing izvajal in kakšne posledice je mobbing pustil na njih ter kako so se s tem soočili.

Prejela sem 236 izpolnjenih anket, med katerimi je bilo 137 oziroma 58,1 % žensk in 99 oziroma 41,9 % moških.

Tabela 1: *Starost anketiranih*

Starost anketranca/ke:	Število anketiranih
a) do 18 let	2
b) od 19 do 25 let	35
c) 26 do 35 let	124
d) 36 do 50 let	61
e) 50 in več let	14

Slika 1: Grafični prikaz starosti anketiranih

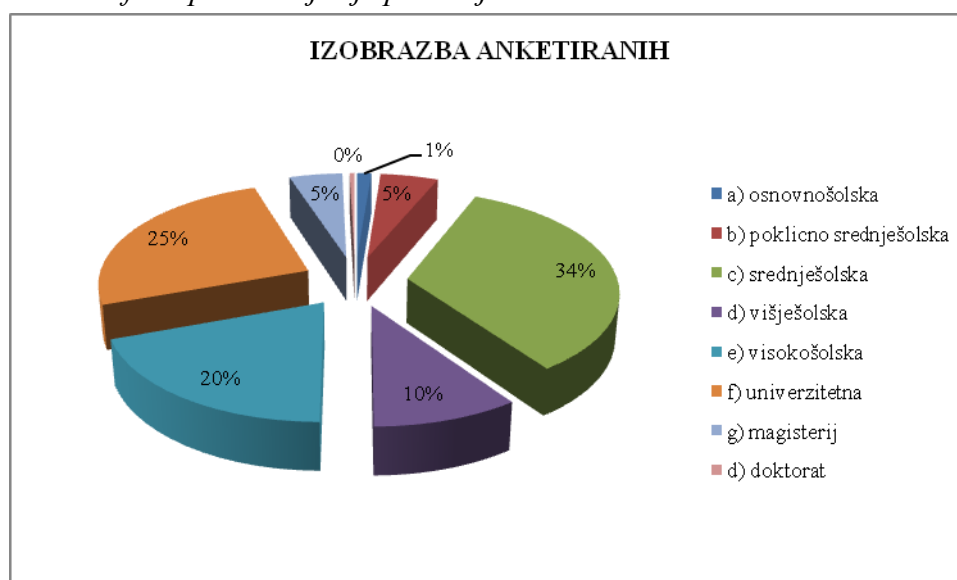


Iz grafa lahko razberemo, da je največ anketiranih starih od 26 do 35 let, le-teh je 124 oziroma 52 %, 61 anketirancev oziroma 26 % je starih med 36 in 50 let, od 19 do 25 let starih je 35 anketiranih oziroma 15 %, 14 anketiranih oziroma 6 % je starih 50 in več let in dva anketiranca oziroma 1 % je starih do 18 let.

Tabela 2: Najvišja pridobljena strokovna izobrazba anketiranca/ke

Najvišja pridobljena strokovna izobrazba anketiranca/ke:	Število anketiranih
a) osnovnošolska	3
b) poklicno srednješolska	12
c) srednješolska	80
d) višješolska	23
e) visokošolska	46
f) univerzitetna	60
g) magisterij	11
d) doktorat	1

Slika 2: Grafični prikaz najvišje pridobljene strokovne izobrazbe anketiranca/ke



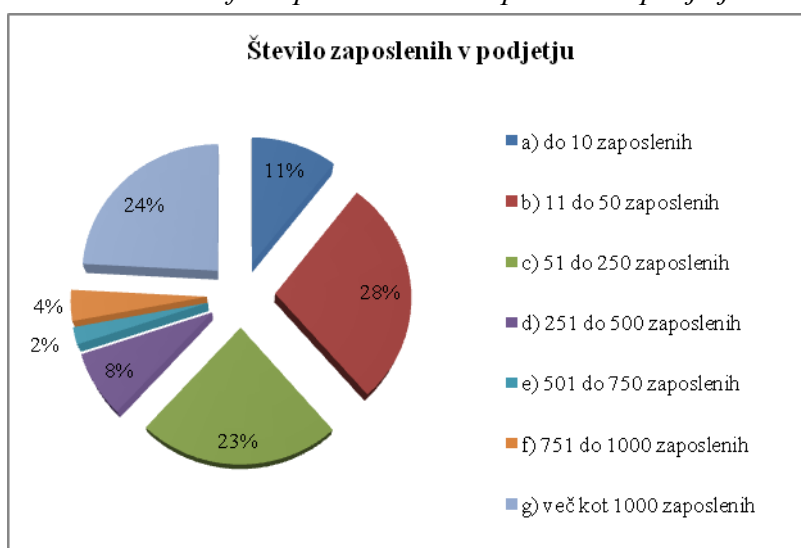
Največji delež anketiranih glede na izobrazbeno strukturo ima najvišjo pridobljeno srednješolsko izobrazbo, teh je 80 oziroma 34 % anketiranih, 25 % oziroma 60 anketiranih ima univerzitetno izobrazbo, visokošolsko izobrazbo ima 46 oziroma 20 % anketiranih, 23 oziroma 10 % anketiranih ima višješolsko izobrazbo, poklicno srednješolsko in magisterij ima po 5 % anketiranih, doktorat pa ima en anketiranec.

Največji delež anketirancev je zaposlenih v finančni in zavarovalniški dejavnosti, in sicer 51 oziroma 22 % anketirancev, v dejavnosti javne uprave in obrambe ter dejavnosti obvezne socialne varnosti je zaposlenih 46 oziroma 19 % anketirancev, 33 oziroma 14 % anketirancev je zaposlenih v predelovalni dejavnosti, v izobraževanju ter zdravstvu in socialni varnosti je zaposlenih 18 oziroma 8 % anketirancev, 15 oziroma 6 % anketirancev je zaposlenih v trgovini, vzdrževanju in popravilu motornih vozil, v gradbeništvu je zaposlenih 11 oziroma 5 % anketirancev, v gostinstvu je zaposlenih 6 oziroma 2 % anketirancev, v kmetijstvu, lov, gozdarstvu ter ribištvu je zaposlenih 5 oziroma 2 % anketirancev, v rudarstvu je zaposlen 1 anketiranec, 32 oziroma 14 % anketirancev je zaposlenih v drugih dejavnostih kot so promet in skladiščenje, strokovne, znanstvene in tehnične dejavnosti, informacijske in komunikacijske dejavnosti ter drugo.

Tabela 3: Število zaposlenih v podjetju

Število zaposlenih v podjetju:	
a) do 10 zaposlenih	25
b) 11 do 50 zaposlenih	66
c) 51 do 250 zaposlenih	55
d) 251 do 500 zaposlenih	19
e) 501 do 750 zaposlenih	5
f) 751 do 1000 zaposlenih	9
g) več kot 1000 zaposlenih	57

Slika 3: Grafični prikaz števila zaposlenih v podjetju



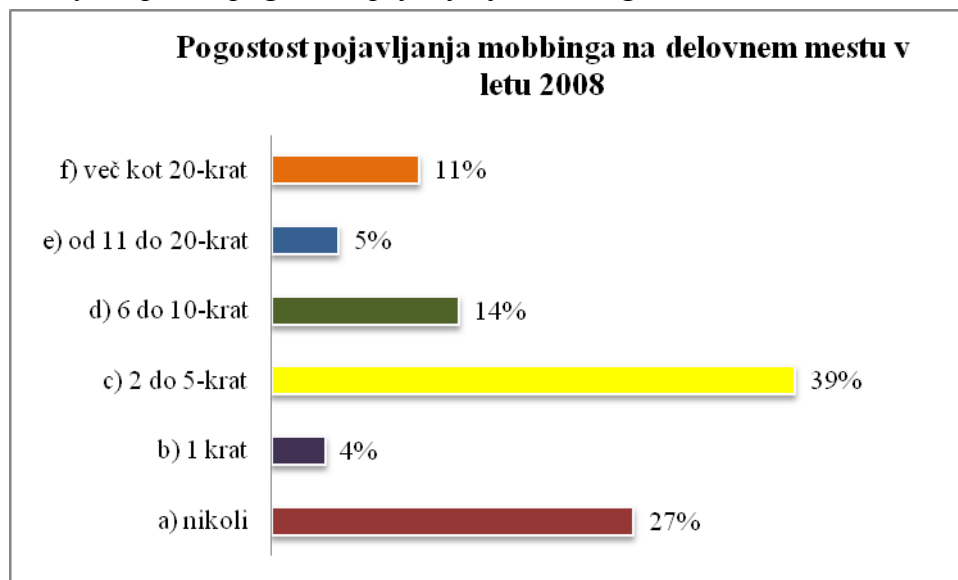
Največji delež anketiranih je zaposlenih v podjetjih z 11 do 50 zaposlenimi, in sicer 28 % oziroma 66 anketirancev, v podjetjih z več kot 1000 zaposlenimi dela 57 oziroma 24 % anketirancev, 23 % oziroma 55 anketirancev je zaposlenih v podjetjih z 51 do 250 zaposlenimi, v manjših podjetjih z do 10 zaposlenimi je zaposlenih 25 oziroma 11 % anketirancev, sledijo še podjetja z 251 do 500 zaposlenimi, v katerih je zaposlenih 8 % anketirancev, podjetja s 751 do 1000 zaposlenimi, v katerih je zaposlenih 4 % anketirancev ter podjetja s 501 do 750 zaposlenimi, v katerih je zaposlenih 2 % anketirancev.

Na podlagi rezultatov iz tabel 1 do 3 in grafov 1 do 3 lahko zaključim, da je vzorec reprezentativen.

Tabela 4: Pogostost pojavljanja mobbinga na delovnem mestu v letu 2008

Kolikokrat se je nad vami na delovnem mestu zgodilo psihično nasilje/mobbing, ki pomeni razne vrste pritiska, šikaniranje, sovražno obnašanje na delovnem mestu v letu 2008:	Število anketiranih	Število anketiranih v %
a) nikoli	63	27 %
b) 1 krat	10	4 %
c) 2 do 5-krat	91	39 %
d) 6 do 10-krat	33	14 %
e) od 11 do 20-krat	13	5 %
f) več kot 20-krat	26	11 %

Slika 4: Grafični prikaz pogostosti pojavljanja mobbinga na delovnem mestu v letu 2008



Iz grafa lahko razberemo, da je 39 % anketirancev mobbing v letu 2008 največkrat občutilo od 2 do 5-krat, nikoli ga ni občutilo 27 % anketirancev, 6 do 10-krat ga je občutilo 14 % anketirancev, več kot 20-krat v letu 2008 ga je občutilo 11 % anketirancev, od 11 do 20-krat 5 % anketirancev, 1-krat pa ga je občutilo 4 % anketirancev.

Tabela 5: *Mobbing dejanja*

Kako pogosto ste se na delovnem mestu v letu 2008 soočili:					
	Nikoli (1)	Občasno (2)	Pogosto (3)	Zelo pogosto (4)	Povprečna ocena
a) s stresom, povzročenim s strani ženske	40 %	36 %	16 %	8 %	1,92
b) s stresom, povzročenim s strani moškega	36 %	42 %	15 %	7 %	1,93
c) z grožnjami s strani ženske	78 %	15 %	3 %	4 %	1,33
d) z grožnjami s strani moškega	74 %	17 %	6 %	3 %	1,38
e) z verbalnim nadlegovanjem s strani ženske	68 %	21 %	7 %	4 %	1,47
f) z verbalnim nadlegovanjem s strani moškega	64 %	25 %	7 %	3 %	1,47
g) s fizičnim nadlegovanjem s strani ženske	97 %	3 %	0 %	0 %	1,03
h) s fizičnim nadlegovanjem s strani moškega	93 %	6 %	0 %	0 %	1,05
i) s poniževanjem s strani ženske	67 %	24 %	5 %	4 %	1,50
j) s poniževanjem s strani moškega	68 %	25 %	6 %	2 %	1,44
k) z uničevanjem lastnine s strani ženske	96 %	3 %	0 %	0 %	1,02
l) z uničevanjem lastnine s strani moškega	94 %	3 %	3 %	0 %	1,09

V povprečju se zaposleni občasno (povprečna ocena 2) srečujejo s stresom na delovnem mestu, ki so ga povzročile ženske kot tudi moški. V povprečju se na delovnem mestu zaposleni med »nikoli« in »občasno« (povprečna ocena 1,33) soočijo z grožnjami s strani ženske ter z grožnjami s strani moškega (povprečna ocena 1,38). V povprečju se na delovnem mestu zaposleni med »nikoli« in »občasno« (povprečna ocena 1,47) soočijo z verbalnim nadlegovanjem s strani ženske ter z verbalnim nadlegovanjem s strani moškega. V povprečju se na delovnem mestu zaposleni med »nikoli« in »občasno« (povprečna ocena 1,50) soočijo s poniževanjem s strani ženske ter z grožnjami s strani moškega (povprečna ocena 1,44).

V povprečju se zaposleni nikoli (povprečna ocena 1) ne srečujejo s fizičnim nadlegovanjem na delovnem mestu s strani ženske in s strani moškega ter z uničevanjem lastnine s strani ženske in s strani moškega.

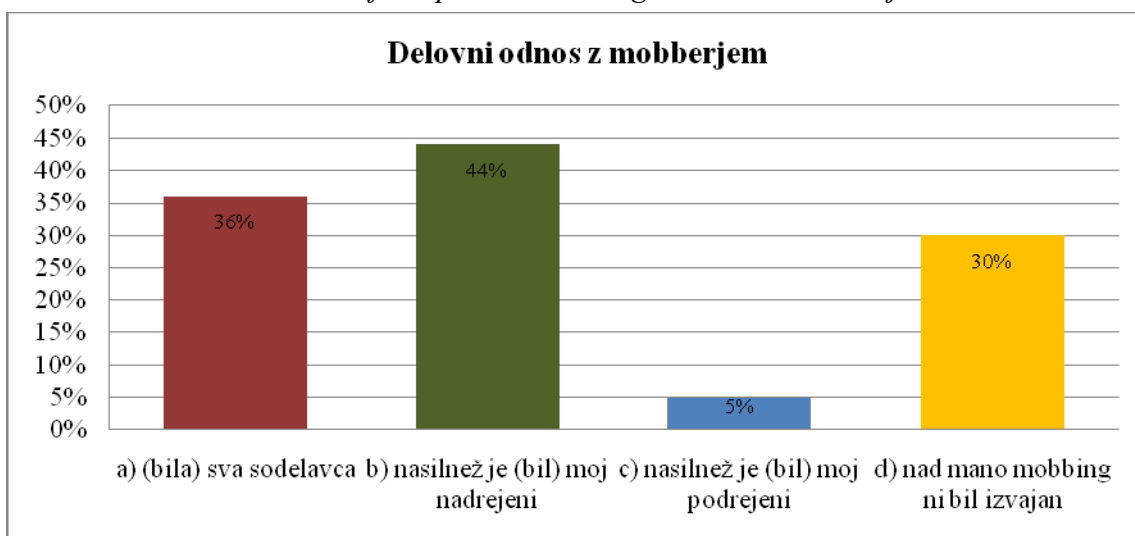
Najbolj pomemben dejavnik mobbinga na delovnem mestu je stres, povzročen tako s strani ženske kot tudi moškega, drugi najpogostejši dejavnik mobbinga na delovnem mestu je poniževanje. Iz tabele je razvidno, da je poniževanje s strani ženske nekoliko pogostejše kot poniževanje s strani moškega.

Najredkeje se zaposleni na delovnem mestu srečujejo s fizičnim nadlegovanjem, tako s strani ženske kot moškega ter z uničevanjem lastnine s strani ženske in moškega.

Tabela 6: *Delovni odnos z mobberjem*

V kakšnem odnosu ste oziroma ste bili s tako imenovanim nasilnežem v delovnem okolju (več možnih odgovorov):	Število anketirancev	Število anketirancev v %
a) (bila) sva sodelavca	85	36 %
b) nasilnež je (bil) moj nadrejeni	104	44 %
c) nasilnež je (bil) moj podrejeni	11	5 %
d) nad mano mobbing ni bil izvajan	70	30 %

Slika 5: *Grafični prikaz Delovnega odnosa z mobberjem*

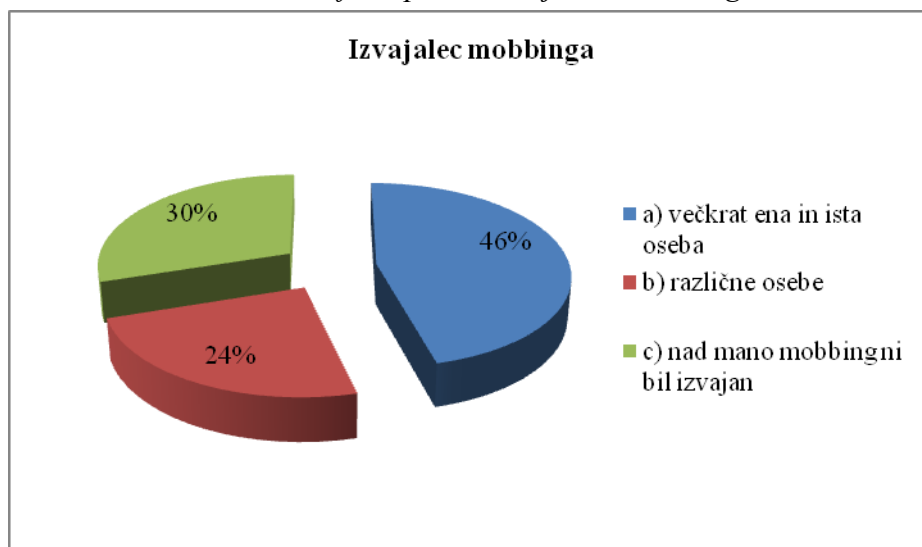


Iz grafa lahko razberemo, da je največkrat, v 44 %, povzročitelj mobbinga nadrejeni, drugi najpogostejši povzročitelj mobbinga je sodelavec (36 %), najmanj pogosto pa je mobbing izvajal podrejeni (5 %).

Tabela 7: *Izvajalci mobbinga*

Ali je nad vami mobbing v letu 2008 izvajala:	Število anketirancev	Število anketirancev v %
a) večkrat ena in ista oseba	108	46%
b) različne osebe	58	24%
c) nad mano mobbing ni bil izvajan	70	30%

Slika 6: Grafični prikaz izvajalcev mobbinga



Največ, 108 oziroma 46 % anketirancev je odgovorilo, da je izvajalec mobbinga ena in ista oseba, pri 58 oziroma 30 % anketirancev so izvajalci različne osebe, nad 70 oziroma 24 % anketiranih pa mobbing ni bil izvajan.

Tabela 8: Vpliv mobbinga na osebno počutje

Kako je psihično nasilje na delovnem mestu vplivalo na vas in vaše počutje - trditev točkujte, če trditev velja za vas:						
	Ni vplivalo (1)	Zelo redko vplivalo (2)	Redko vplivalo (3)	Vplivalo (4)	Zelo vplivalo (5)	Povprečna ocena
a) pomanjkanje energije	36 %	14 %	11 %	28 %	11 %	2,64
b) izolacija	64 %	14 %	12 %	8 %	2 %	1,7
c) depresija	58 %	17 %	10 %	10 %	5 %	1,87
d) glavoboli	58 %	17 %	7 %	11 %	7 %	1,92
e) nespečnost	55 %	15 %	10 %	12 %	8 %	2,03
f) neučinkovitost	49 %	21 %	12 %	9 %	9 %	2,08
g) napadi panike	76 %	10 %	9 %	2 %	3 %	1,46
h) zloraba mamil	97 %	1 %	0 %	1 %	1 %	1,08
i) misel na samomor	96 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1,1
j) občutek manjvrednosti	50 %	18 %	12 %	13 %	7 %	2,09
k) strah pred prihodnostjo	55 %	15 %	11 %	11 %	8 %	2,02
l) povišan krvni tlak	65 %	14 %	8 %	8 %	5 %	1,74
m) težave v družinskih odnosih	63 %	18 %	9 %	5 %	5 %	1,71

V povprečju psihološko nasilje na delovnem mestu vpliva na posameznika tako, da med »zelo redko« in »redko« (povprečna ocena 2,64) čutijo pomanjkanje energije. Na pet-stopenjski lestvici od »ni vplivalo« (1) do »zelo vplivalo« (5) z oceno 1,7 zaposleni na delovnem mestu čutijo izolacijo od svojih sodelavcev in nadrejenih, z oceno 1,46 zaposleni čutijo napade panike, z oceno 1,74 imajo zaposleni povišan krvni tlak ter z oceno 1,71 imajo zaposleni težave v družinskih odnosih. V povprečju psihološko nasilje na delovnem mestu zelo redko

vpliva na zaposlene (povprečna ocena 2) kot depresija, glavoboli, nespečnost, neučinkovitost, občutek manjvrednosti ter strah pred prihodnostjo. Na zgoraj omenjeni pet-stopenjski lestvici od »ni vplivalo« (1) do »zelo vplivalo« (5), v povprečju psihološko nasilje na delovnem mestu ni vplivalo na zaposlene (povprečna ocena 1), da bi pričeli zlorabljati mamila ali da bi pomislili na samomor.

Psihološko nasilje na žrtev zelo različno vpliva, iz tabele je razvidno katere težave največkrat povzročajo žrtvam mobbinga. Žrtve mobbinga dejanj slednje najbolj občutijo kot pomanjkanje energije, nespečnost, neučinkovitost, občutek manjvrednosti ter strah pred prihodnostjo.

Dejanja mobbinga na žrtve zelo vplivajo kot pomanjkanje energije, in sicer to občuti 11 % zaposlenih, na 9 % zaposlenih so dejanja psihološkega nasilja zelo vplivala kot neučinkovitost, na 8 % zaposlenih psihološko nasilje zelo vpliva v obliki nespečnosti ter kot strah pred prihodnostjo, na 7 % zaposlenih mobbing zelo vpliva v obliki glavobolov ter občutkov manjvrednosti. Psihološko nasilje je na 5 % zaposlenih zelo vplivalo v obliki depresije, povišanega krvnega tlaka ter v obliki težav v družini. Na 3 % zaposlenih je mobbing zelo vplival v obliki napadov panike, psihološko nasilje je v obliki izolacije zelo vplivalo na 2 % zaposlenih, na 1 % zaposlenih pa je psihološko nasilje tako zelo vplivalo, da so pomislili na samomor ali posegli po nedovoljenih substancah oziroma mamilih.

Glede na podatke oziroma rezultate iz raziskave lahko rečemo, da se 122 oziroma 78 % anketirancev, žrtev mobbinga, ne pogovori s svojim nadrejenim, 48 oziroma 28 % anketirancev se s svojim nadrejenim pogovori in le-ti dobijo različne odzive svojih nadrejenih. Največkrat se nadrejeni ne pogovori z nasilnežem oziroma ne stori ničesar, velikokrat nadrejeni reče žrtvi naj potrpi oziroma naj se na to ne ozira, zelo redko se nadrejeni pogovori z nasilnežem. Nadrejeni, če sami niso povzročitelji mobbinga, le-temu ne dajejo velikega poudarka, zato se mobbing nadaljuje in le v malo primerih je pri anketirancih prenehal, zato je 20 % žrtev mobbinga dalo odpoved – prekinilo delovno razmerje.

Na podlagi raziskave lahko zaključimo, da spol pri ugotavljanju mobbinga na delovnem mestu ni ključnega pomena, kajti 24 % vseh anketiranih žensk in 30 % vseh anketiranih moških ni na delovnem mestu nikoli občutilo, da bi bil nad njimi izvajan mobbing, vendar občasno so tudi ti doživeli na delovnem mestu stres, kar v današnjem času ni nenavadno.

Raziskava mobbinga, ki sem jo izvedla, je pokazala, da so velikost podjetja, izobrazba zaposlenih ter dejavnost delovne organizacije pomembni dejavniki pri ugotavljanju mobbinga. Večje ko je podjetje, bolj so zaposleni izpostavljeni mobbingu, v podjetjih z do 10 zaposlenimi 36 % vseh anketiranih ni nikoli občutilo mobbinga, v podjetjih z več kot 50 zaposlenimi se z mobbingom soočajo vedno bolj pogosto.

SKLEP

Zaradi vse večje gospodarske krize in hitrega tempa življenja, ko smo v službah tudi po več kot osem ur na dan, je izpostavljenost mobbingu velika. Nadrejeni bodo z dejanji mobbinga, med katera sodijo dodeljevanje vse bolj zahtevnih delovnih nalog, delo v nemogočih razmerah, podaljševanje urnika dela, prisiljevali zaposlene, da bodo sami dajali odpovedi in tako se bodo presežka zaposlenih znebili na -za njih - lep način.

Glede na raziskavo, ki sem jo opravila na primernem vzorcu, lahko rečem, da tudi Slovenija ni nobena izjema, kar se tiče mobbinga in da je ta v slovenskih podjetjih prisoten. Žrtve vedo kaj je mobbing, vendar pa sem pri preučevanju anket ugotovila, da se anketiranci na delovnem mestu soočajo s stresom in le-tega ne smatrajo za mobbing, saj o mobbingu govorimo takrat, ko se nadlegovanje, stres in konflikti na delovnem mestu pojavljajo večkrat na teden, najmanj pol leta.

Da bi se izognili pojavu mobbinga, bi morali sami zaposleni, ki so žrtve mobbinga, večkrat na glas povedati, kaj se jim dogaja in se o problemu pogovoriti z nadrejenim. Na podlagi raziskave pa lahko trdim, da se manj kot polovica žrtev mobbinga dejansko pogovori s svojim nadrejenim. Tiste žrtve, ki pa so se pogovorile s svojim nadrejenim, so le v redkih primerih prejele pozitiven odnos svojega nadrejenega in so se zaradi neprimerne odnosa do njih samih odločile za odpoved delovnega razmerja.

Velik poudarek v zaključni nalogi sem namenila vplivu mobbinga na posameznikovo zdravje. Zdravje zaposlenega je namreč ključnega pomena, saj posameznik, ki je bolniško odsoten, predstavlja strošek tako za podjetje kot za celotno družbo.

S preučevanjem mobbinga, raziskavo ter s pogovorom s svojimi kolegi sem ugotovila, da se tudi v organizacijah zavedajo problema mobbinga, zelo pa me je presenetil eden izmed primerov iz prakse, ko je hotela v neki organizaciji strokovna sodelavka za kadre na seminarju, ki je bil organiziran znotraj organizacije, pripraviti kot eno od tem predavanje o mobbingu. Od svojega nadrejenega pa je prejela negativen odziv, češ da je to neprimerna tema za seminar in da naj se raje loti katere druge. Pri tem je bilo več kot na dlani, da je sodelavka dregnila v osje gnezdo.

Tak negativen pristop nadrejenih do mobbinga, ki sem ga pravkar navedla, bo mobbing samo še bolj spodbujal, ker se nihče ne bo z njim ukvarjal kot s problemom, ki prizadane celotno družbo in ne samo žrtve mobbinga. Podatek, da v povprečju 1 % anketirancev mobbing privede tako daleč, da pomislijo na samomor ali posežejo po mamilih, je zaskrbljujoč, saj je misel na samomor res zadnja faza »rešitve« žrtve mobbinga. Kakšne pa so lahko posledice takšne odločitve, tudi v družini žrtve mobbinga, si nekdo, ki ni bil izpostavljen tovrstnemu nasilju na delovnem mestu, le težko predstavlja.

Zato bi morala večji pozornosti mobbingu nameniti država in državne institucije. Delodajalcem bi moralo biti omogočeno, da se bolj izobražujejo na področju mobbinga in kako se z njim soočiti, ko se zgodi v njihovi organizaciji. Mobbing je problem družbe kot celote in ne samo organizacije v kateri je mobbing prisoten, ker če žrtev, ki je v določenem trenutku najbolj izpostavljena mobbingu, preneha z delom v okolju, kjer je izpostavljena nasilju, bo mobber našel novo žrtev, s strani katere se bo čutil ogroženega in bo svojo nadvlado poskušal uveljavljati na enak način kot pri predhodni žrtvi. Tako je ustvarjen nov začaran krog mobbinga, kjer brez posega »tretje« osebe situacija ni rešljiva, nasilju pa ni videti konca.

LITERATURA IN VIRI

1. Bakovnik, R. (2006). *Vloga Sveta delavcev pri odkrivanju in preprečevanju mobbinga*. Industrijska demokracija, 10 (12), 3-5.
2. Brečko, D. (2006). *Mobbing-psihoteror tekmovalne družbe*. Industrijska demokracija, 10 (12), 12-17.
3. Cvetko, A. (2003). *Mobbing-posebna vrsta šikane v delovnih razmerjih*. Podjetje in delo, 29(5), 895-906.
4. Di Martino V., Hoel H. & Cooper Cary L.. Preventing violence and harassment in the workplace. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions Najdeno 20.12.2008 na spletnem naslovu <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2002/109/en/1/ef02109en.pdf>
5. Gogič, T. (2004). *Pozitivna manipulacija kot možna rešitev mobbinga*. (str. 46) Diplomsko delo. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
6. Grad A., Škerlj R. & Vitrovič N. (1990). Veliki angleško-slovenski slovar. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
7. Kostelić-Marić, A. (2007). *Psihično nasilje na delovnem mestu*. HRM, 5 (15), 26-32.
8. Leymann H.: The Mobbing Encyclopedia. Najdeno 15.12.2008 na spletnem naslovu <http://www.leymann.se/English/frame.html>
9. Mikkelsen, E. & Einarsen, S. (2002). *Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: the role of state negative affect and generalized self-efficacy*. Scandinavian Journal of Psychology, 43, 397-405.
10. Mlinarič P. (2006). *Mobing*. Ljubljana: Pravna praksa.
11. Mobbing ali psihično nasilje na delovnem mestu. Čili za delo. Najdeno 28.12.2008 na spletnem naslovu <http://www.cilizadelo.si/default-30510.html>
12. Mobbing. Najdeno 28.12.2008 na spletnem naslovu <http://poslovni-bazar.si/?mod=articles&article=242>
13. Moje delo, Mobbing – skriti uničevalec. Najdeno 28.12.2008 na spletnem naslovu <http://www.revija.mojedelo.com/hr/mobbing-skriti-unic-evalec-453.aspx>
14. Nadlegovanje v službi. Žurnal24. 9. 12. 2008, str. 21.
15. Nasilje na delovnem mestu. Evropska agencija za varnosti in zdravje pri delu. Najdeno 10.1.2009 na spletnem naslovu <http://osha.europa.eu/publications/factsheets/24>
16. Parent-Thirion A. et al.: Fourth European Working Conditions Survey, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Najdeno 10.1.2009 na spletnem naslovu <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf>
17. Standardna klasifikacija dejavnosti 2008, Statistični urad Republike Slovenije
18. Smith P.K, Singer M., Hoel H. in Cooper C.L. (2003). *Victimization in the school and the workplace: Are there any links?*. British Journal of Psychology, 94, 175-188.
19. Šikaniranje na delovnem mestu. Grešni kozli v bitki za ljubi kruhek. Nedeljski dnevnik. 21. 12. 2008, str. 4
20. Tkalec L. (2001). *Šikaniranje*. Teorija in praksa, 38 (5), 908-926.

21. Tkalec L. (2006). *Mobbing-psihoteror tekmovalne družbe*. Industrijska demokracija, 10 (12), 6-11.
22. Todorovič A. (2008). *Mobbing – psihično nasilje na delovnem mestu*. Diplomsko delo. Kranj: Fakulteta za organizacijske vede.
23. Turk D.: Psihološkega nasilja na delovnem mestu pri nas manj kot v Evropi. Finance. Najdeno 20.12.2008 na spletnem naslovu <http://www.finance.si/print.php?tip=1&id=57660>
24. Udrih Lazar T. (2006). *V prihodnost s pogledom v preteklost: mobbing, bullying, psihično nasilje na delovnem mestu v Evropi*. Nasilje na delovnem mestu. Ljubljana: Klinični center, Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa. Sanites et Labor 5 (1), 7-23.
25. Veliki slovar tujk. Ljubljana, Cankarjeva založba, 2006
26. Zupan M. (2007). *Mobbing – psihično nasilje na delovnem mestu*. Diplomsko delo. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

PRILOGA

ANKETNI VPRAŠALNIK

Spoštovani,

sem absolventka Ekonomske fakultete v Ljubljani, smer Podjetništvo in v svoji anketi, ki bo sestavni del moje diplomske naloge, pripravljam raziskavo o mobbingu (psihičnem nasilju) na delovnem mestu.

Mobbing je pojav, ki je v Evropi iz leta v leto bolj razširjen in je neposredno povezan s stresom na delovnem mestu. Predstavlja različne vrste pritiskov, šikaniranj, celo sovražno obnašanje do zaposlenih v določeni sredini, pogosto s strani nadrejenih delavcev.

Ker želim o tovrstnem pojavu pri nas v letu 2008 pridobiti čimbolj objektivno sliko tudi na podlagi ankete, vas vljudno prosim za sodelovanje v spletni anketi, do katere pridete preko spodnje povezave.

http://www.surveymonkey.com/s.aspx?sm=kJuUsqZ2SjWQPNmqE9_2bGVg_3d_3d

Prosim pa vas tudi, da anketo posredujete svojim sodelavcem, prijateljem in znancem.

Za sodelovanje v anketi, ki je anonimna, se vam vnaprej zahvaljujem.

ANKETNI VPRAŠALNIK O MOBBINGU

Petra König
Ekonomska fakulteta

1. Spol anketiranca:
 - a) moški
 - b) ženski

2. Starost anketiranca:
 - a) do 18 let
 - b) 19 do 25
 - c) 26 do 35
 - d) 36 do 50
 - e) 50 in več

3. Najvišja pridobljena strokovna izobrazba anketiranca:
 - a) osnovnošolska
 - b) poklicno srednješolska

- c) srednješolska
- d) višješolska
- e) visokošolska
- f) univerzitetna
- g) magisterij
- h) doktorat

4. Dejavnost podjetja, v katerem ste zaposleni:

- a) Kmetijstvo in lov, gozdarstvo in ribištvo
- b) Rudarstvo
- c) Predelovalne dejavnosti (predelovanje živil, tekstilna industrija, ...)
- d) Gradbeništvo
- e) Trgovina, vzdrževanje in popravila motornih vozil
- f) Gostinstvo
- g) Finančne in zavarovalniške dejavnosti
- h) Dejavnost javne uprave in obrambe, dejavnost socialne varnosti
- i) Izobraževanje
- j) Zdravstvo in socialno varstvo
- k) Drugo

5. Število zaposlenih v podjetju:

- a) do 10 zaposlenih
- b) od 11 do 50 zaposlenih
- c) 51 do 250 zaposlenih
- d) 251 do 500 zaposlenih
- e) 501 do 750 zaposlenih
- f) 751 do 1000 zaposlenih
- g) več kot 1000 zaposlenih

6. Kolikokrat se je nad vami zgodil mobbing, ki pomeni razne vrste pritiska, šikaniranje, sovražno obnašanje na delovnem mestu v letu 2008:

- a) nikoli
- b) 1 krat
- c) 2 do 5 krat
- d) 6 do 10 krat
- e) 10 do 20 krat
- f) Več kot 20 krat

7. Kako pogosto ste se na delovnem mestu soočili:

	NIKOLI	OBČASNO	POGOSTO	ZELO POGOSTO
a) s stresom povzročenim s strani ženske:				
b) s stresom povzročenim s strani moškega:				
c) z verbalnimi grožnjami s strani ženske:				
d) z verbalnimi grožnjami s strani moškega:				
e) s pisnimi grožnjami s strani ženske:				
f) s pisnimi grožnjami s strani moškega:				

g) z verbalnim nadlegovanjem s strani ženske:				
h) z verbalnim nadlegovanjem s strani moškega:				
i) s fizičnim nadlegovanjem s strani ženske:				
j) s fizičnim nadlegovanjem s strani moškega:				
k) s poniževanjem s strani ženske:				
l) s poniževanjem s strani moškega:				
m) z uničevanjem lastnine s strani ženske:				
n) z uničevanjem lastnine s strani moškega:				
o) s kritiziranjem dela s strani ženske:				
p) s kritiziranjem dela s strani moškega:				

8. V kakšnem odnosu ste oziroma ste bili s tako imenovanim nasilnežem v delovnem okolju (več možnih odgovorov):

- a) (bila) sva sodelavca
- b) nasilnež je (bil) moj nadrejeni
- c) nasilnež je (bil) moj podrejeni
- d) nad mano mobbing ni bil izvajan

9. Ali je nad vami mobbing v letu 2008 izvajala:

- a) večkrat ena in ista oseba
- b) različne osebe
- c) nad mano mobbing ni bil izvajan

10. Kako je mobbing vplival na vas in vaše počutje - trditev točkujte, če trditev velja za vas:

	NI VPLIVALO	ZELO REDKO VPLIVALO	REDKO VPLIVALO	VPLIVALO	ZELO VPLIVALO
a) pomanjkanje energije					
b) izolacija					
c) depresija					
d) glavoboli					
e) nespečnost					
f) neučinkovitost					
g) napadi panike					
h) zloraba mamil					
i) misel na samomor					
j) občutek manjvrednosti					
k) strah pred prihodnostjo					
l) povišan krvni tlak					
m) težave v družinskih odnosih					

n) razdražljivost					
o) nezmožnost koncentracije					

11. Ste se o svojih težavah, problemih pogovorili s svojim nadrejenim (če je vaš odgovor b ali c, prosim izpustite 12 in 13 vprašanje?)

- a) Da
- b) Ne
- c) Nad mano mobbing ni bil izvajan

12. Če DA, kaj je najpogosteje storil vaš nadrejeni?

- a) ni storil ničesar
- b) se je pogovoril z nasilnežem (če ni bil sam nasilnež)
- c) vam je rekel, da potrpite oziroma da se na to ne ozirate (če ni bil sam nasilnež)
- d) drugo

13. Če se je vaš nadrejeni, (ki ni bil sam nasilnež) pogovoril z nasilnežem, kaj se je zgodilo?

- a) mobbing se je prenehal
- b) mobbing se je nadaljeval
- c) sem prenehal/a delovno razmerje