

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Diplomsko delo

MOBBING V JAVNI UPRAVI

Michelle Kumer

Ljubljana, november 2011

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

DIPLOMSKO DELO

MOBBING V JAVNI UPRAVI

Kandidatka: Michelle Kumer
Vpisna številka: 04033007
Študijski program: visokošolski študijski program Javna uprava
Mentor: višji pred. mag. Slavko Debelak

Ljubljana, november 2011

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisana Kumer Michelle, študentka visokošolskega študijskega programa Javna uprava, z vpisno številko 04033007, sem avtorica diplomskega dela z naslovom: »Mobbing v javni upravi.«

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo delo izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela,
- sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana v skladu s fakultetnimi navodili,
- sem poskrbela, da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric navedena v seznamu virov, ki je sestavni element predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili,
- sem pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo in sem to tudi jasno zapisala v predloženem delu,
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del, bodisi v obliki citata bodisi v obliki skoraj dobesednega parafraziranja bodisi v grafični obliki, s katerim so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (Zakon o avtorstvu in sorodnih pravicah, Ur. list RS, št. 21/95), kršitev pa se sankcionira tudi z ukrepi po pravilih Univerze v Ljubljani in Fakultete za upravo,
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatorstvo lahko predstavlja za predloženo delo in za moj status na Fakulteti za upravo,
- je elektronska oblika identična s tiskano obliko diplomskega dela ter soglašam z objavo dela v zbirki »Dela FU«.

Diplomsko delo je lektorirala: ga. Anita Govc.

Celje, 21.11.2011

Podpis avtorice:

POVZETEK

Mobbing na delovnem mestu je sovražna in neetična komunikacija, ki jo sistematično izvaja ena ali več oseb in je usmerjena na večinoma enega posameznika. Ta je zaradi nenehnih napadov potisnjen v nemočen položaj. Pojavljajo se pogosto, najmanj enkrat tedensko in skozi daljše časovno obdobje, najmanj šest mesecev. Pogosto sovražno vedenje, ki se pojavlja skozi daljše časovno obdobje, žrtvi povzroči resne mentalne in psihosomatske težave ter jo potisne v socialno bedo. Proces mobbinga poteka skozi štiri faze. Začne se s konfliktom in nadaljuje z uveljavitvijo mobbinga v obliki stalnih napadov. Vse skupaj pa se lahko konča s prenehanjem delovnega razmerja. Z izvedeno anketo sem ugotovila, da je mobbing na delovnem mestu prisoten pri 54,9 % anketiranih. Za storilca mobbinga je kar 80,4 % anketiranih navedlo nadrejenega. 66,7 % anketiranih ob kršitvi ni poiskalo pravne ali druge pomoči. 56,9 % anketiranih pa je navedlo, da bi proti povzročiteljem mobbinga ukrepali.

Ključne besede: mobbing, žrtev, storilec, delovno mesto, posledice.

SUMMARY

MOBBING IN PUBLIC ADMINISTRATION

Mobbing in the workplace is hostile and unethical communication, which is systematically carried out by one or several persons, and is mainly focused on one individual. This is because of constant attacks as acts of mobbing pushed into helpless position. These attacks often occur at least once a week and over a longer period of time, at least six months. Often hostile behaviour that occurs over time, may cause the victim serious mental and psychosomatic problems, and it pushes them to social misery. Mobbing is a process of four stages. It begins with the conflict and continues with the introduction of mobbing in the form of constant attacks, all of which could lead to exclusion from employment. The survey I conducted, the presence of mobbing in the workplace, was found in 54,9% of respondents questioned. 80,4% of which stated that the mobbing offender was their superior and 66,7% of the respondents stated they were never contacted in breach of any legal or other assistance. 56,9% of respondents stated that they would take action against the perpetrator of mobbing.

Keyword: mobbing, victims, offender, workplace, implications.

KAZALO VSEBINE

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA.....	iii
POVZETEK.....	iv
SUMMARY.....	v
KAZALO VSEBINE.....	vi
KAZALO PONAŽORITEV	viii
KAZALO PRILOG.....	x
1 UVOD	1
2 OPREDELITEV MOBBINGA	3
3 POJAVNE OBLIKE MOBBINGA.....	5
4 VRSTE MOBBINGA.....	7
5 RAZVOJNE STOPNJE MOBBINGA.....	8
5.1 KONFLIKT.....	8
5.2 PSIHOTEROR.....	8
5.3 DISCIPLINSKI UKREPI	9
5.4 PRENEHANJE POGODBE O ZAPOSLOTVI	9
6 VZROKI MOBBINGA	10
7 PROFIL ŽRTVE IN STORILCA.....	13
7.1 PROFIL ŽRTVE.....	13
7.2 PROFIL STORILCA	13
8 POSLEDICE MOBBINGA.....	14
8.1 POSLEDICE ZA ŽRTVE.....	15
8.2 POSLEDICE ZA SODELAVCE	16
8.3 POSLEDICE ZA ORGANIZACIJO	16
8.4 POSLEDICE MOBBINGA ZA CELOTNO DRUŽBO.....	16

8.5	SPLOŠNI IN POSEBNI SIMPTOMI MOBBINGA.....	17
9	OBRAMBNE STRATEGIJE POSAMEZNIKA	18
10	PРАВNA UREDITEV PREPREČEVANJA MOBBINGA.....	20
10.1	USTAVA REPUBLIKE SLOVENIJE	20
10.2	ZAKON O DELOVNIH RAZMERJIH.....	20
10.2.1	SPOLNO NADLEGOVANJE	21
10.2.2	DRUGE VRSTE NADLEGOVANJA	21
10.2.3	TRPINČENJE (MOBBING).....	21
10.3	ZAKON O JAVNIH USLUŽBENCIH.....	22
10.4	UREDBA O UKREPIH ZA VAROVANJE DOSTOJANSTVA ZAPOSLENIH V ORGANIH DRŽAVNE UPRAVE	23
10.5	KAZENSKI ZAKONIK	23
10.6	ZAKON O URESNIČEVANJU NAČELA ENAKEGA OBRAVNAVANJA	24
10.7	ZAKON O VARNOSTI IN ZDRAVJU PRI DELU	24
11	MEDNARODNI DOKUMENTI, KI UREJAJO VPRAŠANJE MOBBINGA	25
12	ORGANI ZA PREPREČEVANJE MOBBINGA V JAVNI UPRAVI	27
12.1	INŠPEKCIJA ZA SISTEM JAVNIH USLUŽBENCEV	27
12.2	KOMISIJA ZA PRITOŽBE	27
12.3	INŠPEKTORAT REPUBLIKE SLOVENIJE ZA DELO	28
12.4	URAD ZA ENAKE MOŽNOSTI.....	28
12.5	VARUH ČLOVEKOVIH PRAVIC.....	29
13	ANKETA.....	30
13.1	INTERPRETACIJA ANKETE.....	52
14	ZAKLJUČEK.....	53
	LITERATURA IN VIRI.....	55
	PRILOGE.....	58

KAZALO PONAŽORITEV

Grafikon 1: Spol.....	30
Grafikon 2: Starost.....	31
Grafikon 3: Izobrazba.....	32
Grafikon 4: Ste že bili žrtev mobbinga na svojem delovnem mestu?	33
Grafikon 5: Kako ste reagirali na mobbing na delovnem mestu?.....	34
Grafikon 6: Zadovoljstvo s splošno klimo v organizaciji	35
Grafikon 7: Zavedanje pravic v primeru mobbinga na delovnem mestu	36
Grafikon 8: Povzročitelj mobbinga na delovnem mestu	37
Grafikon 9: Vzrok za mobbing oz. psihično nasilje	38
Grafikon 10: Utrpele zdravstvene težave zaradi mobbinga	39
Grafikon 11: Znaki zaradi mobbinga pri delu.....	40
Grafikon 12: Reakcija glede povzročiteljev mobbing dejanj	41
Grafikon 13: Poiskali pravno oz. kakšno drugo pomoč	42
Grafikon 14: Kričijo na vas na delovnem mestu.....	43
Grafikon 15: Kritizirajo vaše delo	44
Grafikon 16: Vas na delovnem mestu ignorirajo	45
Grafikon 17: Ogovarjajo za hrbtom in širijo govorice ali laži	46
Grafikon 18: Preobremenjeni z novimi nalogi in kratkimi roki	47
Grafikon 19: Prekinjajo med govorom	48
Grafikon 20: Zasmehovanje oziroma norčevanje iz telesnih/značajskih lastnosti.....	49
Grafikon 21: Dvom v poslovne odločitve.....	50
Grafikon 22: Dodeljevanje nesmiselnih nalog oziroma nalog pod nivojem.....	51

Tabela 1: Posledice mobbinga	14
Tabela 2: Dnevnik o mobbingu.....	19

KAZALO PRILOG

Anketa

SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC IN OKRAJŠAV

KZ-1	Kazenski zakonik
RS	Republika Slovenija
ZDR	Zakon o delovnih razmerjih
ZJU	Zakon o javnih uslužbencih
ZVZD	Zakon o varnosti in zdravju pri delu

SEZNAM SLOVENSКИH PREVODOV TUJIH IZRAZOV

Bullying	nasilništvo
Outside mobbing	zunanji mobbing
Outsider	nečlan
Workplace mobbing	mobbing na delovnem mestu

1 UVOD

Mobbing je vse bolj pereč problem medsebojnih odnosov v organizacijah, ki v zadnjem času, tako v svetu kot pri nas, dobiva vse večje razsežnosti in nesporno povzroča ogromno škodo tako zaposlenim kot delodajalcem. Zato je brez dvoma potrebno njegovo pravočasno odkrivanje in preprečevanje. Delovni pogoji in razmere se v sodobnih družbah spreminjajo zelo hitro, zato je še toliko bolj pomembno, da namenjamo posebno pozornost izboljšanju delovnih razmer, organizacijske kulture v delovnih organizacijah, v prvi vrsti pa skrbi za dobro počutje in zdravje zaposlenih. Mobbing je z vidika človeškega dostojanstva neetično ravnanje, z vidika organizacije pa škodljivo ravnanje, ki povzroča poslovno škodo. Z njim se je potrebno spopasti na vseh ravneh, tako na ravni družbe, delovne organizacije kot tudi na ravni posameznika.

Diplomska naloga se osredotoča na del, ki je zadnja leta postal zelo pomemben element razprav in raziskav na področju dela in zaposlenih, ker bistveno poslabša pogoje dela in učinkovitost zaposlenih, preko tega pa uspešnost celotne organizacije.

Mobbing na delovnem mestu je sovražna in neetična komunikacija, ki jo sistematično izvaja ena ali več oseb in je usmerjena na večinoma enega posameznika. Ta je zaradi nenehnih pritiskov potisnjen v nemočen položaj. Ti napadi se pojavljajo pogosto, najmanj enkrat tedensko in skozi daljše časovno obdobje, najmanj šest mesecev. Pogosto sovražno vedenje, ki se pojavlja skozi daljše časovno obdobje, žrtvi povzroči resne mentalne in psihosomatske težave ter jo potisne v socialno bedo.

Mobbing na žrtvi ne pusti le psihičnih, temveč tudi fizične posledice, kar se kaže v različnih psihosomatskih motnjah, ki ogrožajo splošno zdravje in življenje posameznika. Manjšata se produktivnost in uspešnost zaposlenega, daljšajo se bolniške odsotnosti. Končni rezultat pa je največkrat prekinitev delovnega razmerja. Težave se s tem samo še poglobijo, saj se slabša tudi posameznikovo socialno in ekonomsko stanje.

Namen diplomske naloge je preučiti ustrezno literaturo s področja mobbinga, predstaviti zakonodajo in ustrezne institucije v boju proti mobbingu. Do podatkov, informacij in zaključkov o obravnavani temi sem prišla na podlagi deskriptivne metode, študije in interpretacije že napisane literature. Preko sistema Cobbiss sem poiskala naslove različnih knjig, revij, ki vsebujejo članke na temo mobbing in internetne vire.

Cilj diplomske naloge je ugotoviti, ali je v javni upravi prisoten mobbing, kdo ga izvaja, ali se proti povzročiteljem ukrepa ter ali so javni uslužbenci ob kršitvi poiskali pravno oziroma drugo pomoč.

Postavljene hipoteze bodo potrjene ali ovržene na podlagi lastnega anketnega vprašalnika, ki so ga izpolnil javni uslužbenci iz Občine Laško in Centra za socialno delo Celje.

Hipoteza 1: Javni uslužbenci so izpostavljeni mobbingu.

Hipoteza 2: Mobbing izvajajo nadrejeni.

Hipoteza 3: Proti povzročiteljem žrtve mobbinga ne ukrepajo.

Hipoteza 4: Javni uslužbenci pri izpostavljenosti mobbingu ne poiščejo pravne ali druge pomoči.

Na koncu diplomskega dela sem uporabila kavzalno metodo - anketo. Podatke sem grafično ponazorila. Pridobila sem jih z anketnim vprašalnikom ter jih interpretirala. Anketo je izpolnilo 51 javnih uslužbencev iz Občine Laško in Centra za socialno delo Celje. Odgovori predstavljajo širši okvir za izvedbo empiričnega dela raziskave.

Diplomsko delo je razčlenjeno na štirinajst poglavij.

Prvo poglavje zajema uvod diplomske naloge.

V drugem poglavju je opredeljen pojem mobbinga.

Tretje poglavje zajema 45 pojavnih oblik mobbinga, razčlenjenih v pet skupin.

Četrto poglavje zajema vrste mobbinga, ki jih delimo na vertikalni in horizontalni mobing.

V petem poglavju so opisane njegove razvojne stopnje: konflikt, psihoteror, disciplinski ukrep ter prenehanje pogodbe o zaposlitvi.

V šestem poglavju so opisani vzroki, zaradi katerih prihaja do mobbinga.

Sedmo poglavje govori o profilu žrtve in storilca.

V osmem poglavju so opisane posledice mobbinga za žrtev, za sodelavce, za organizacijo, ter družbo in splošni ter posebni simptomi mobbinga.

Deveto poglavje opisuje obrambne strategije posameznika zoper mobbing.

V desetem poglavju je predstavljena pravna ureditev preprečevanje mobbinga, ustava, zakon o delovnih razmerjih, zakon o javnih uslužbencih, uredba za varovanje dostojanstva zaposlenih v organih državne uprave, kazenski zakonik, zakon o uresničevanju načela enakega obravnavanja in zakon o varnosti in zdravju pri delu.

V enajstem poglavju so predstavljeni mednarodni dokumenti, ki urejajo vprašanje mobbinga.

Dvanajsto poglavje pa opisuje organe za preprečevanje mobbinga.

Temu sledi anonimna anketa, v kateri so sodelovali javni uslužbenci Občine Laško in Centra za socialno delo Celje.

Zaključek je strnjen v zadnjem, štirinajstem poglavju.

2 OPREDELITEV MOBBINGA

Beseda mobbing izhaja iz glagola to mob, ki v slovenskem prevodu pomeni planiti na, napasti, lotiti se koga. Izraz mobbing je prvi uporabil etolog Konrad Lorenz. Pri opazovanju živali je prišel do zanimivih izsledkov, na kakšen način skupine živali preženejo vsiljivca in kako pri tem sodelujejo. Z besedo mobbing je označil napad skupine živali na vsiljivca (Brečko, 2006, str. 12).

Heinz Leymann, švedski raziskovalec nemškega rodu, je prvi definiral mobbing:

» Mobbing v delovnem okolju vključuje sovražno in neetično komunikacijo enega ali več posameznikov, sistematično in najpogosteje usmerjeno proti enemu posamezniku. Ta je zaradi mobbinga potisnjen v položaj nemoči, kjer nima zaščite in kjer tudi ostaja zaradi ponavljajočih se dejanj mobbinga. Ta dejanja se pojavljajo zelo pogosto, najmanj enkrat tedensko, in trajajo dlje časa, najmanj šest mesecev« (Česen et al., 2009, str. 8).

Najpogostejša izraza sta mobbing in bullying. Uporabljajo se tudi psihično oziroma čustveno nasilje in šikaniranje ter trpinčenje.

S pojmom bullying se navadno označuje maltretiranje učencev v šoli, ki ga izvajajo drugi učenci ali učitelji (Kostelić-Martić, 2005, str. 6).

Izraz psihično in čustveno nasilje na delovnem mestu se manj uporablja predvsem zaradi dolžine, prav tako pa izraz ne predvideva sistematičnosti in načrtnosti delovanja povzročitelja na žrtev, kar sta temeljni značilnosti mobbinga (Brečko, 2010a, str. 18-19).

Šikaniranje pomeni namerno povzročanje neprijetnosti in nevšečnosti (SSKJ, 1994, str. 1351). Šikaniranje na delovnem mestu navaja tudi KZ-1 (197. člen), in sicer kot skupno poimenovanje za spolno nadlegovanje, psihično nasilje, trpinčenje ali neenakopravno obravnavanje na delovnem mestu ali v zvezi z delom, ki povzroči drugemu zaposlenemu ponižanje ali prestrašenost. Trpinčenje pomeni s pojavljanjem, obstajanjem povzročati komu trpljenje oziroma neugodje (SSKJ, 1994, str. 1411).

ZDR v 6. a členu izraz trpinčenje na delovnem mestu definira kot 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. KZ-1 v 196. členu trpinčenje na delovnem mestu opredeljuje kot eno izmed izvršitvenih oblik (ravnanj) šikaniranja.

Ameriški avtorji Davenportova in sodelavci so »workplace mobbing« opisali kot »zahrbtnen poskus prisiliti osebo k prekinitvi delovnega razmerja, in sicer z neutemeljenimi obtožbami, ponižanjem, spolnim nadlegovanjem, čustvenim zlorabljanjem in ustrahovanjem«. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu opredeljuje »workplace bullying« kot »ponavljajoče, nerazumno vedenje, usmerjeno proti posamezniku ali skupini zaposlenih, ki ustvarja tveganje za zdravje in varnost«.

Za Einarsena in sodelavce, vodilne evropske avtorje, pa »bullying at work« pomeni »nadlegovanje, žaljenje, socialno izključevanje ali negativno vplivanje na izvajanje delovnih nalog. »Bullying« je stopnjevan proces, posameznik, na katerega je usmerjen ta proces, se znajde v podrejenem položaju in postane tarča sistematičnih negativnih

socialnih dejanj. Konflikt ne moremo imenovati »bullying«, če je incident posamezen ali če imata v konfliktu udeleženi strani približno enako moč (Urdih Lazar, 2008, str. 18-19).

Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa Univerzitetnega kliničnega centra Ljubljana je kljub številnim tujim opredelitvam pojma oblikoval slovensko definicijo: »Trpinčenje na delovnem mestu je vsako ponavljajoče se ali sistematično in dolgotrajno graje vredno ali očitno negativno, neetično in žaljivo verbalno in neverbalno dejanje ene ali več oseb na delovnem mestu ali v zvezi z delom, usmerjeno proti drugi osebi ali več osebam, ki povzroča socialno izključevanje, in ogroža psihično, fizično in socialno zdravje in varnost ter ga žrtev razumejo kot zatiranje, poniževanje, ogrožanje in žaljenje dostojanstva pri delu« (Povše Pesrl et al., 2010, str. 8).

V diplomski nalogi sem za opisani pojav uporabljala besedo mobbing, čeprav je poslovenjena verzija mobing in v zakonskem besedilu ZDR trpinčenje.

3 POJAVNE OBLIKE MOBBINGA

Leymann je na podlagi svojih raziskav ter s preučevanjem mobbinga opredelil 45 pojavnih oblik ter jih razvrstil v 5 skupin:

- napadi na možnost izražanja oziroma komuniciranja,
- napadi na socialne stike žrtve,
- napadi na osebni ugled žrtve,
- napadi na kakovost delovnega mesta,
- napadi na zdravje.

Med napade zoper izražanje oziroma komuniciranje uvrščamo tako imenovano verbalno nasilje, katerega cilj je nekoga podrediti, pokoriti. Prepoved govorjenja lahko boli bolj kot fizično nasilje. Prav tako lahko besede zabolijo bolj kot udarec. Primeri takšnih napadov so naslednji:

- omejevanje možnosti izražanja in komuniciranja s strani nadrejenega,
- omejevanje možnost izražanja in komuniciranja s strani sodelavcev,
- prekinjanje govora, jemanje besede,
- kričanje in zmerjanje,
- nenehno kritiziranje dela,
- kritiziranje osebnega življenja,
- dejanje nejasnih pripomb,
- zastraševanje po telefonu,
- pisne grožnje,
- ustne grožnje,
- izmikanje stikom, odklonilne geste in zbadanje.

Najhujša in najnevarnejša oblika so napadi zoper socialne stike. Človek namreč potrebuje socialno okolje. Med takšne napade lahko uvrstimo:

- nenadoma se s prizadetim nihče več ne pogovarja,
- ko prizadeti koga ogovori, ga ta ignorira,
- sodelavci se vedejo, kot da zaposleni ne obstaja in ga ignorirajo,
- premestitev delovnega mesta, prostor stran od sodelavcev,
- prepoved pogovora z žrtvijo,
- splošno ignoriranje.

Namen napadov zoper osebni ugled je diskreditirati, razvrednotiti in razžaliti osebnost in povzročiti škodo v širšem socialnem okolju. Napadi lahko vključujejo naslednje:

- obrekovanje in blatenje žrtve,
- širjenje govoric,
- poskusi smešenja posameznika,
- domnevanje, da je žrtev psihični bolnik,
- poskus prisile v psihiatrični pregled,
- norčevanje iz telesnih hib,
- oponašanje gest, hoje ali glasu žrtve, da bi jo osmešili,
- napadanje političnega ali verskega prepričanja,

- norčevanje iz zasebnega življenja,
- norčevanje iz narodnosti,
- siljenje k opravljanju nalog, ki negativno vplivajo na samozavest,
- delovne napore se ocenjuje napačno ali z namenom žalitve,
- dvom v poslovne odločitve žrtve,
- žrtev je deležna kletvic in obscenih izrazov.

Napadi na kakovost delovnega mesta se najpogosteje izražajo z odvzemom nalog ali z dodelovanjem velike količine nalog, ki jih posameznik ne zmore, kar mu onemogoča dostojno delo. Napadi na kakovost delovnega mesta nastopijo v naslednjih oblikah:

- posameznik ne dobiva več novih delovnih nalog,
- posamezniku so odvzete vse delovne naloge,
- posamezniku se dodeljujejo nesmiselne delovne naloge,
- posamezniku se dodeljujejo naloge pod ravno kvalifikacij,
- posamezniku se dodeljujejo vedno nove naloge,
- posamezniku se dodeljujejo naloge, ki žalijo dostojanstvo,
- posamezniku se dodeljujejo naloge nad ravno kvalifikacij,
- poškoduje se delovno mesto posameznika.

Napadi na zdravje predstavljajo neposreden napad na fizično ali psihično zdravje žrtve. Med napade na zdravje uvrščamo naslednja dejanja:

- dodeljevanja zdravju škodljivih nalog,
- grožnje s težjim fizičnim nasiljem, ki vključuje udarce, lomljenje rok, spotikanje ...,
- uporaba lažjega fizičnega nasilja, da se nekoga disciplinira,
- fizično zlorabljanje,
- namerno povzročanje psihične škode,
- spolni napadi (Brečko, 2010b, str. 26-34).

V novejšem času ob velikem razvoju in razmahu računalniške ter informacijske tehnologije se pogosto govori tudi o pojavu, imenovanem e-mobbing. Gre za dejanja, ki so povezana z računalniškimi programi, kot so:

- okužene datoteke,
- spreminjanje vstopnih šifer, o čemer žrtev ni obveščena,
- vdiranje v sistem,
- kopiranje datotek brez vednost žrtve,
- namerno inštalirane programske napake (Brečko, 2007a, str. 419).

4 VRSTE MOBBINGA

Glede na to, kdo je zlorabljač in kdo žrtev, ločimo dve vrsti mobbinga:

- vertikalni in
- horizontalni mobbing.

O vertikalnem mobbingu govorimo, kadar se psihično nasilje dogaja med nadrejenim in podrejenim ali skupino podrejenih. Gre za nasilna dejanja, ki se vršijo med zaposlenimi na različnih hierarhičnih ravneh. Mobbing lahko izvaja nadrejeni, žrtev pa je v tem primeru podrejeni ali skupina podrejenih. Takrat govorimo o strateškem mobbingu, in sicer je to »bossing«. Možna je tudi obratna situacija, in sicer, da je skupina podrejenih tista, ki vrši psihično nasilje nad nadrejenim, ki je v tem primeru žrtev mobbinga. Takšno vrsto nasilja na delovnem mestu imenujemo »staffing«.

Pri strateškem mobbingu nadrejeni skuša odsloviti nekoga na nižjem delovnem mestu. Nezaželeni zaposleni predstavljajo presežek, ki je lahko posledica reorganizacije, prevzema ali združitve podjetij. Nadrejeni poskuša odsloviti njemu nesimpatične zaposlene, ker so drugačni ali se jim ne uspe vključiti v delovno okolje. Izraz bossing se uporablja, kadar je nadrejeni sovražen do podrejenega, kar se kaže z agresivnim in žaljivim vedenjem.

Horizontalni mobbing se izvaja med zaposlenimi na isti hierarhični ravni. Zaposleni se z raznimi dejanji mobbinga skuša znebiti drugega zaposlenega, torej sodelavca, ki mu je glede na položaj v podjetju enakopraven. Napadalec se počuti ogroženega s strani posameznika. Meni, da ga ogroža. Ljubosumje ali zavist spodbudi željo, da bi se znebil sodelavca. Misli, da bi to pripomoglo k njegovemu napredovanju.

V drugih primerih pa skupina zaposlenih v podjetjih izvaja nasilje nad enim izmed članov te skupine, ki ga izberejo kot »žrtevno jagnje« (Kostelić-Martić, 2007a, str. 27-28).

Mobbing kot pojav psihičnega in fizičnega nasilja v delovnem okolju lahko poteka v organizaciji, napadalec pa lahko prihaja tudi od zunaj. Takšen mobbing imenujemo zunanji mobbing (outside mobbing). Pogosto se pojavlja v šolstvu (žrtev je učitelj in napadalci so starši problematičnih otrok), v zdravstvu (žrtev je bolniško osebje, napadalci so svojci bolnikov) in v sodstvu (napadalci so obtoženi, žrtev pa tožeča stranka ali sodno osebje).

Ločimo še dve vrsti mobbinga, in sicer: e-mobbing in lažni mobbing. E-mobbing predstavlja novo obliko nasilja v e-družbi, izkazuje pa se lahko kot namerno pošiljanje okuženih datotek, vdiranje v sistem, spreminjanje šifer brez vnaprejšnjega obvestila, nedovoljeno kopiranje datotek ... Potrebno je omeniti še eno obliko e-mobbinga, ki je dodeljevanje nujnih nalog brez vnaprejšnjega dogovora po e-pošti, ki morajo biti opravljene še isti dan, kar je neizvedljivo. Lažni mobbing pomeni širjenje lažnih obvestil, da se nad neko osebo izvaja mobbing, in je prav tako nevaren kot dejanski mobbing (Brečko, 2010c, str. 50-52).

5 RAZVOJNE STOPNJE MOBBINGA

Mobbing se začne s konfliktom med dvema ali več zaposlenimi. Takrat še ne moremo govoriti o pojavu mobbinga. Ta se razvije šele po določenem času, ko se začne konfliktna situacija stopnjevati in se pogloblja ter slabša. Po mnenju Leymanna lahko govorimo o mobbingu, ko se nasilna dejanja na delovnem mestu pojavljajo vsaj enkrat na teden in daljše časovno obdobje, to je pol leta.

5.1 KONFLIKT

Proces mobbinga se začne s konfliktom. Vsak konflikt pa se ne razvije v mobbing in se lahko reši. Če pa konflikt ni rešljiv in se ga tudi nihče ne trudi razrešiti, potem se zaostre, kar lahko pripelje do mobbinga. Medtem ko se proces mobbinga razvija, postaja začetni konflikt vedno bolj drugotnega pomena in iz strokovnega konflikta nastaja osebni spor (Leymann, 1993a, str. 59).

Poznamo štiri načine, kako obvladati konflikt, in sicer, da:

- se ga izogibamo ali z njim živimo,
- drugim vsilimo svoje mišljenje,
- sklepamo kompromise,
- zadeve uredimo, tako da so vsi zadovoljni.

Kateri način bo posameznik izbral, je odvisno od njegovega značaja in izkušenj, od tega, kako se je naučil soočati se s konfliktom. To je odvisno od določenih okoliščin, tipa konflikta in njegove pomembnosti za to osebo (Davenport, 1999, str. 164).

5.2 PSIHOTEROR

Ker konflikt ni bil rešen in je potisnjen v ozadje, napadi na posameznika postajajo vse intenzivnejši. Tarča napadov postane njegova osebnost, začnejo se širiti govorice, sodelavci so do zaposlenega neprijazni, komunikacija je prekinjena, delo oteženo.

V tej fazi procesa mobbinga je čutiti pomembne spremembe žrtve. V kratkem času iz priljubljenega in spoštovanega sodelavca postane »outsider«, s katerim nihče noče imeti opravka. Tudi ostali sodelujoči se spremenijo. Postanejo nezaupljivi, neprijazni, muhasti, celo agresivni. Nekateri pa trpijo po tiho in delujejo potlačeno. Takšne reakcije so po konfliktu čisto normalne, vendar se zaradi dlje časa trajajočega mobbinga izoblikujejo v vedenjske vzorce. V tej fazi so opazne prve motnje med žrtvijo in njegovim okoljem.

Po približno šestih mesecih postajajo psihosomatske motnje vedno resnejše. Poleg tega pa se začnejo kazati resnejše psihične težave. Označujemo jih s pojmom »posttravmatski stres«, pod katerim razumemo:

- zapoznelo reakcijo na obremenjujoč dogodek, ki je posameznika močno ogrožal (na primer žrtev ali priča posilstev, vojne, mučenja ipd.),
- neizogibne, ponavljajoče se spomine ali ponovitev dogodka v spominu ali sanjah,

- čustveno zaprtost, otopelost čustev, izogibanje dražljajem, ki bi lahko priklicali spomine na travmo.

5.3 DISCIPLINSKI UKREPI

Posledice mobbinga negativno vplivajo na žrtvino delo. Zaposleni se vedno bolj zateka v bolniško odsotnost, slabša se njegova koncentracija in delovna storilnost. Prvi ukrep nadrejenega bo opomin, kjer bo zaposlenega opozoril na napake in vedno slabše delovne rezultate pri delu ali ga premestil na drugo delovno mesto. Razlog za opomin ali premestitev na novo delovno mesto je lahko čisto banalen, vendar nadrejeni poseže po tem sredstvu, da bi tako rešil »primer« oziroma odpravil problem, s katerim se ne zna drugače spopasti. V tej fazi, da živimo v pravni državi, ne deluje pomirjajoče. Pravni sistem je tog, na normah sloneč sistem, ki nima posluha za težke in raznolike probleme, kot je mobbing, tako da rešitev ni iskati v delovnem pravu. V primeru postopka pred delovnim in socialnim sodiščem je večino mobbing dejanj težko dokazati, še težje je dokazati njihovo pravno škodnost znotraj pravnih norm (Tkalec, 2001a, str. 911-912).

Zaposleni se sedaj sooča s še slabšim družbenim ugledom in tudi tisti, ki do prej niso opazili sprememb pri njem, jih sedaj gotovo bodo, saj s temi ukrepi primer postane javen.

V tej fazi prizadeti poročajo o depresijah. Poveča se nevarnost zlorabe zdravil ali odvisnosti od zdravil. Pogost je tudi alkoholizem in občutek nesmiselnosti svojega početja (Tkalec, 2001b, str. 912).

5.4 PRENEHANJE POGODBE O ZAPOSLOTVI

Zadnja faza mobbinga je največkrat odpoved pogodbe o zaposlitvi. Pobudnik za odpoved je lahko žrtev, ki vsega ne prenese več, ali pa delodajalec, ki konča delovno razmerje zaradi slabih delovnih rezultatov in vedno daljših bolniških odsotnosti zaposlenega. Zaposleni zaradi pritiskov sam privoli v sporazumno prekinitev delovnega razmerja (Leymann, 1993b, str. 61).

ZDR v 112. členu navaja možnost izredne odpovedi pogodbe o zaposlitvi s strani delavca, če delodajalec delavcu ni zagotovil varstva pred spolnim in drugim nadlegovanjem ali trpinčenjem na delovnem mestu v skladu 45. členom tega zakona.

Žrtev mobbinga lahko zaradi zdravstvenih in duševnih težav postane trajno nesposobna za opravljanje dela. Ponovna zaposlitev je malo verjetna, saj na novem delovnem mestu ne bi bil sposoben vzdržati pritiskov, ki so sicer normalni. Posameznika pa pri ponovni zaposlitvi ovira tudi njegov okrnjen ugled, kar je prav tako posledica psihičnega nasilja na prejšnjem delovnem mestu (Tkalec, 2001b, str. 912).

6 VZROKI MOBBINGA

Vzroki za pojav mobbinga so lahko različni. Najpogostejše so organizacijske narave: organizacija dela, razporeditev delovnih nalog in pomanjkljivo vodenje. V tem smislu jih je podrobneje opredelil Leymann. Drugi avtorji so navajali še številne druge vzroke, ki so povezani z organizacijo v smislu organizacijske kulture, moralnih standardov in izpostavljenosti spremembam na trgu.

Mobbing pogosto povzročajo nenavadne spremembe v podjetju, negotova delovna mesta, slabo in nezdravo delovno vzdušje med zaposlenimi, nezadovoljstvo glede kakovosti vodenja, izredno velike zahteve pri delu, nezadovoljivo posredovanje skupnih vrednot, visok odstotek stresa zaradi dela, konflikti zaradi različnega položaja zaposlenih v podjetju, slabi odnosi med zaposlenimi in vodstvom (Brečko, 2003, str. 63).

- **Organizacija dela in delovnih procesov**

Delo je potrebno organizirati tako, da za zaposlenega ne bo kvantitativno preveč obremenjujoče (da bi bilo dela več, kot bi ga delavec zmogel) ali kvantitativno premalo obremenjujoče (da bi bilo delo vsebinsko preveč prazno ali monotono). Opisane delovne situacije so za delavca stresne. V organizacijah, kjer je okolje bolj stresno in kjer se pojavljajo nenehne zahteve po doseganju večje produktivnosti, obstaja večja nevarnost za izbruh konfliktov in s tem tudi izbruh mobbinga. V izrazito stresnem okolju nekateri ljudje ne zmorejo zadostiti vsem zahtevam in ti so pogostejše izpostavljeni mobbingu (Leymann, 1993c, str. 133-136).

- **Oblikovanje delovnih nalog**

Pri oblikovanju delovnih nalog gre za to, ali je delo zanimivo ali ne in ali delo delavca zadovolji, motivira. Z iznajdbo tekočega traku se je stopnja monotonije močno povečala, delovni cikli so kratki (največ nekaj minut) in so se ponavljali osem ur na dan ali več. Pri takšnem delu razmišljanje ni potrebno. Da bi se delavci mentalno zaposlili, se povsem iz zabave spravijo na nekoga izmed njih. Mobbing na teh delovnih mestih lahko označimo kot »mobbing iz dolgčasa«. Da bi se izognili tovrstnem trpinčenju, se zadnje časa poudarja, da naj bi bilo delo čim bolj samostojno in kreativno, delavci pa bi imeli pri tem več možnosti odločanja (Leymann, 1993c, str. 136).

- **Vodenje ljudi**

Naloga nadrejenega je, da novega zaposlenega čim bolj uvede v delovno skupino ter se zavzame, da ga skupina sprejme. V nasprotnem primeru se pojavijo motnje pri delovanju oddelka. Nadrejeni, ki se zaveda svoje odgovornosti in vloge, bo imel s svojimi zaposlenimi kreativne, k delu usmerjene pogovore, skupaj z zaposlenimi bo reševal morebitne probleme, na svoje podrejene pa bo delegiral odgovornost. Vendar se v današnjem času žal pogosto dogaja, da marsikateri vodja nima ustreznih in primernih kompetenc za vodenje ljudi in nima o tem niti osnovnega znanja. Vodja je tudi oseba, ki mora postavljati jasna pravila glede dela in obnašanja, definirati mora vloge tako, da te niso dvoumne ali konflikte, ter biti skrajno profesionalen. Najpogostejše napake, ki jih je moč opaziti pri vodenju, so predvsem neupoštevanje mnenja podrejenih, preveč avtoritativno vodenje, neustrezno komuniciranje, neodzivanje na težave v medsebojnih odnosih, popuščanje pri disciplini, nedoslednost, pomanjkanje navodil. Prav tako morajo biti pogoji za napredovanje jasno določeni in postavljeni. Če tega ni, se storilci trpinčenja

spravijo na sodelavca, da pokažejo, da so močnejši in boljši od njega, in kaj hitro se lahko iz tega razvije mobbing (Leymann, 1993d, str. 137).

- **Rivalstvo med sodelavci**

Do konfliktov in posledično mobbinga lahko prihaja tudi zaradi tekmovalnosti med sodelavci za boljše delovne naloge, boljše plače ali družbeni status. Občutki ogroženosti, ljubosumja ali celo zavisti lahko spodbudijo željo po eliminaciji sodelavca, zlasti če storilec meni, da bo to pripomoglo k napredovanju v njegovi karieri (Leymann, 1993e, str. 138).

- **Preobremenjenost**

Ko so ljudje preobremenjeni in napeti, si vzamejo manj časa za ukvarjanje s tistimi, ki potrebujejo njihovo strokovno pomoč in nasvete za opravljanje svojega dela. Ti se posledično čutijo ogrožene in zapostavljene, zato se pri njih sproži obrambni mehanizem. Sodelavci ne razumejo takšnega vedenja, zato jim očitajo, da so destruktivni in uničujejo delovno klimo (Leymann, 1993f, str. 101).

- **»Spolna kultura« dela**

Pomemben vzrok mobbinga je Leymann zasledil pri poklicih, ki so feminizirani ali maskulinizirani. Vzrok je v različnih kulturah (ženska in moška kultura) in načinu dela. Leymann navaja primere moških, ki delajo v jaslilih ali vrtcih, kjer prevladuje ženska kultura in ženski vzorec dela. Moški, ki so se z otroki igrali drugače kot ženske ter imeli drugačne pedagoške metode, so imeli s predstavnicami nasprotnega spola težave. Enako je bilo z ženskami v izrazito moških poklicih (Leymann, 1993g, str. 102).

- **Pomanjkanje morale**

Eden izmed problemov, ki se pojavlja v družbi in ki ga lahko prištejemo med vzroke mobbinga, sta pomanjkanje morale in prisotnost predsodkov v družbi in delovnih organizacijah. Kulturne, vedenjske norme namreč vplivajo na organizacijsko kulturo. Leymann meni, da je nizka stopnja morale povezana z nizkim vedenjskim pragom in pripravljenostjo za šikaniranje, saj ljudje ne razmišljajo več o moralnih in etičnih merilih (Leymann, 1993h, str. 173).

- **Globalni trg**

Vzrok za razvoj mobbinga so lahko tudi zunanje narave, kot so na primer velika konkurenca na trgu, globalizacija, velike organizacijske spremembe (privatizacija, združevanje podjetij, prestrukturiranje, tehnološke posodobitve, ekonomska kriza). Vse to je s seboj prineslo negotovost delovnih mest in večja pričakovanja glede fleksibilnosti organizacij in delavcev. Z večjo fleksibilnostjo in deljenim delovnim časom je onemogočeno ustvarjanje pozitivnih medsebojnih vezi, ki so značilne za delavce, ki imajo pogodbo za nedoločen čas. V novih delovnih oblikah se namreč delavci čutijo razosebljene in nadomestljive. Zmanjšanje števila zaposlenih in prestrukturiranje podjetij so običajni pojavi, ki se jim ne moremo izogniti. Če se jih menedžerji ne lotijo premišljeno, se lahko pojavi mobbing. Ker je delo danes za posameznika privilegij, saj mu pomeni preživetje, ga mnogi poizkušajo obdržati za vsako ceno. Delodajalci lahko to s pridom izkoristijo in prisilijo delavce v opravljanje nižjih ali celo poniževalnih del. Mnogi zaposleni tako iz strahu, da bodo izgubili zaposlitev ali položaj, raje začnejo »mobirati« druge (Leymann, 1993i, str. 174-175).

- **Spremembe**

Spremembe prinašajo strah in negotovost. Kjer je stopnja sprememb višja, je praviloma tudi pojavnost mobbinga ali psihičnega nasilja na delu višja. Mobbing se pogosto začne ob

prestrukturiranju podjetja, zamenjavi lastnika ali najvišjega vodstva, pa tudi ko pride do zamenjave enega izmed nižjih vodij. Spremembo v organizacijo, ki pride na hitro, brez primernih informacij in priprav ter brez sodelovanja in participacije zaposlenih, lahko ti razumejo kot mobbing. Nadrejeni pa te napetosti pogosto doživljajo kot neprimernost podrejenega za spoštovanje pravil, kar lahko vodi v mobbing (Leymann, 1993j, str. 176).

- **Preseljevanje in rast sive ekonomije**

V zadnjem času rast priseljencev v EU močno narašča. Priseljevanje, še posebno ilegalno, prispeva k porastu sive ekonomije, ki v nekaterih evropski državah precej prispeva k bruto domačemu proizvodu (BDP). Znano je, da so delovni pogoji na takih delovnih mestih izredno slabi, z visokim številom nesreč in nasilnimi dejanji, ki pa prepogosto ostanejo prikrita (Leymann, 1993k, str. 177).

Mobbing se pojavi prav tako tudi zaradi okolja, v katerem sodelavci ne želijo posegati v dogajanje in so le pasivni gledalci zaradi pomanjkanja poguma in strahu pred posledicami, da ne bi sami postali žrtve. Zatiskanje oči pred mobbingom je škodljivo, kajti to povzroča delodajalcu materialno škodo. Prav tako zaposleni niso motivirani za delo, s strahom in uporom prihajajo v službo, med njimi vlada nezaupanje, stiki so omejeni na pisanje dopisov, kar povzroča izgubo delovnega časa (Mlinarič, 2006, str. 35).

7 PROFIL ŽRTVE IN STORILCA

Številni strokovnjaki so mnenja, da obstajajo določene osebnostne značilnosti, zaradi katerih so nekatere osebe pogostejše žrtve ali storilci mobbinga. Na podlagi svojih proučevanj so razvili različne profile žrtve in storilca.

7.1 PROFIL ŽRTVE

Najpogostejše karakteristične značilnosti žrtve mobbinga oz. kdo to je:

- »poštenjaki«, to so osebe, ki so prijavile nepravilnosti pri delu,
- telesni invalidi,
- mlade, komaj zaposlene osebe in delavci tik pred upokojitvijo,
- osebe, ki zahtevajo več samostojnosti in boljše pogoje dela,
- oseba, ki po letih čezmernega dela zahteva priznanje in povišanje plače,
- oseba, ki je pogosto na bolniški odsotnosti,
- oseba, ki je nadpovprečno ustvarjalna,
- oseba druge veroizpovedi ali drugega etničnega izvora (Brečko, 2007, str. 11).

7.2 PROFIL STORILCA

Pogosto izvajajo mobbing ljudje, ki so bili že sami žrtev mobbinga. Skušajo kopirati vzorec, ki so ga že sami doživeli (Mlinarič, 2006, str. 35).

Psihološki profil napadalca lahko zasledimo pri ljudeh, ki:

- jih je strah,
- se čutijo nesposobne,
- govorijo slabo o svojem podjetju,
- so verbalno nasilni (agresivna komunikacija),
- imajo visok IQ,
- imajo nerazrešene odnose,
- ne znajo naravnost povedati, kaj jih moti,
- so po naravi introvertirani (Sindikat-smbknss, 2011).

8 POSLEDICE MOBBINGA

Posledice mobbinga so lahko za žrtev zelo hude. Gre za posledice, ki se kažejo v zdravstvenih težavah žrtev. Razpoložljive raziskave so pokazale, da so ugotovljive posledice stresa zaradi mobbinga večplastne, saj se kažejo v obliki fizičnih, psihičnih in psihosomatskih obolenj. Pri žrtvi mobbinga se pojavljajo depresije, fobije, motnje spanja, prebavne motnje, glavobol, razdražljivost, utrujenost, težave s srcem in žolčem, pri več kot 30 odstotkih pa pride posledično tudi do obolenja mišic in okostja. Mobbing lahko povzroči posameznikovo socialno osamitev, ki je lahko trenutna. Lahko pa traja leta in leta po že končanih napadih. Lahko nastanejo tudi problemi v družini ter finančne težave zaradi odsotnosti z delovnega mesta zaradi bolezni, zaradi bega v invalidnost ali odpovedi pogodbe o zaposlitvi (Cvetko, 2003a, str. 900).

Tabela 1: Posledice mobbinga

POSLEDICE POSAMEZNIKA	ZA	POSLEDICE ZA SODELAVCA	POSLEDICE ORGANIZACIJO	ZA
1. motnje koncentracije in spomina,		1. občutek krivde,	1. slabšanje delovne klime,	
2. nastop nesmiselnih avtomatizmov,		2. strah pred posledicami v primeru, da bi žrtvi pomagali,	2. zmanjševanje produktivnosti,	
3. strah pred neuspehom,		3. strah pred tem, da bodo tudi sami postali žrtev mobbinga,	3. težave z motivacijo zaposlenih,	
4. upadanje delovne samozavesti,		4. razpadanje delovnih struktur	4. zmanjšanje inovativnosti,	
5. motnje socialnih odnosov,			5. zmanjšanje poslovnega ugleda,	
6. težnja po neopaznem vedenju,			6. višanje stopnje fluktuacije,	
7. kriza osebnosti, samozavesti,			7. višanje stopnje absentizma,	
8. nervoze,			8. visoki stroški odpravnin, odškodnin, pravnih postopkov, svetovalcev ...	
9. občutki izčrpanosti,				
10. depresije,				
11. oslabelelost imunskega sistema,				
12. tvorba malignih tumorjev,				

13. samomorilsko vedenje		
--------------------------	--	--

Vir: Brečko (2007, str. 423).

Delodajalec bi moral konflikte začitati, jih rešiti oziroma odpraviti, ker je to ena od njegovih osnovnih nalog. Mora se zavedati, da mobbing povzroča pomanjkanje koncentracije, razdražljivost, strah, jok, živčne zlome, glavobole, nemir agresijo, moreče sanje, drisko, bruhanje, motnje v spanju, tresenje, vrtoglavice, kožne bolezni, sladkorno bolezen, visok krvni pritisk, depresije, odvisnost od zdravil in alkohola ter nevarnost samomora (Mlinarič, 2006, str. 35).

8.1 POSLEDICE ZA ŽRTVE

Ko se mobbing prične, se žrtev na nasilje odzove po določenem vzorcu, ki se ponavlja v naslednjem zaporedju:

- Začetno samoobtoževanje, žrtev misli, da je nekaj naredila narobe, da je torej sama kriva. Pojavi se povečana vznemirjenost.
- Nastopi osamljenost. V tej fazi se žrtev počuti osramočeno, boji se, da ji drugi ne bodo verjeli, nerada govori o problemu tudi z družino in prijatelji. Pogosto se pojavi dvojni mobbing. Žrtev se zaupa družini in prijateljem ter ima nekaj časa pri njih podporo. Ker je mobbing procesno dejanje, žrtvi sčasoma ne verjamejo tudi družina in prijatelji. Odziv žrtve je, da pogosto zboli, da lahko krivi bolezen za svoje nemogoče stanje. Najpogostejša so depresivna obolenja.
- Osebnostno razvrednotenje je zadnji odziv žrtve. Bolezen se stopnjuje in pojavljajo se simptomi prave depresije z vsemi bolezenskimi znaki (Brečko, 2007b, str. 422).

Heinz Leymann navaja še naslednje posledice, ki jih doživijo žrtve:

- vplivi močnega stresa, ki povzroči psihološke motnje, so: motnje spomina, težave s koncentracije, malodušnost, potrnost, depresija, pomanjkanje iniciative, razdražljivost, vznemirjenost, agresivnost, občutek negotovosti;
- sindrom, povezan s psihosomatskimi simptomi stresa: močne more, bolečine v mišicah ali želodcu, driska, občutek slabosti, izguba teka, jok, osamljenost, nedružabnost;
- simptomi, ki nastanejo zaradi hormona stresa in dejavnosti živčnega sistema: bolečine v prsih, potenje, občutek izsušenosti ust, razbijanje srca, pomanjkanje sape;
- simptomi, povezani z dolgotrajno izpostavljenost stresu in z napetostjo mišic: bolečine v hrbtu, vratu, mišicah;
- simptomi, povezani s težavami pri spanju: motnje spanja, zgodnje zbujanje;
- šibke noge in oslabelost;
- omedlevice (Leymann, 1996, str. 253).

Za žrtev postane delo muka, prihod na delo trpljenje, medsebojni odnosi so hladni in neiskreni, na delovnem mestu je čutiti nezaupanje in negativno energijo. Vse to vpliva na rezultate dela žrtve (Mlinarič, 2006, str. 35).

8.2 POSLEDICE ZA SODELAVCE

Ko v delovni organizaciji pride do mobbinga, so zaposleni tisti, ki prvi opazijo nenavadno vedenje. Najpogosteje začutijo potrebo pomagati žrtvi, vendar se znajdejo v precepu, kako ravnati, ker jih je strah, da ne bi tudi sami postali žrtev mobbinga. Če zaposleni ne storijo nič, da bi pomagali žrtvi, so za mobbing sokrivi. Napadalcu se da namreč vedeti, da se jim zdi takšno ravnanje tolerantno, žrtve pa navadno izolirajo in se do nje kritično vedejo. Raven komunikacije se premakne s poslovne na osebno raven. Delovne kompetence prevzamejo drugoten pomen, strukture pa razpadejo (Tkalec, 2001c, str. 914).

8.3 POSLEDICE ZA ORGANIZACIJO

Zaradi mobbinga se slabša delovna klima v delovni organizaciji. Motivacija in produktivnost se zmanjšata, ljudje so manj kreativni in fleksibilni. Negativne posledice nosi tudi delodajalec, ki ima stroške zaradi slabše učinkovitosti pri delu, slabih delovnih odnosov, negativnega ugleda v javnosti, bolniške odsotnosti, povečane fluktuacije zaposlenih in usposabljanja novih delavcev (Čili, 2011).

Posledice so:

- zmanjšanje kvalitete in kvantitete dela,
- neprijetni odnosi med zaposlenimi, prekinitev komunikacij in timskega dela,
- povišana fluktuacija,
- povišano število odsotnosti z dela zaradi bolezni,
- izguba ugleda, kredibilnosti podjetja,
- stroški svetovalcev,
- odpravnine, odškodnine,
- stroški pravnih postopkov,
- stroški odsotnosti, fluktuacij in zmanjšane storilnosti (Tkalec, 2001c, str. 914).

V skrajnih primerih so posledice tako resne, da lahko pripeljejo celo do stečaja, likvidacije ali prisilne poravnave, kar je vse povezano z ukrepi odpuščenja delavcev.

Po ocenah stane dan odsotnosti delavca v evropskih državah od 100 do 200 evrov in 1 % odsotnost z dela na leto stane organizacijo s 100 zaposlenimi 20.000 evrov (Cvetko, 2003b, str. 901-902).

8.4 POSLEDICE MOBBINGA ZA CELOTNO DRUŽBO

Mobbing s svojimi vplivi presega okvire organizacije in posega v življenje tudi drugih ljudi, predvsem družine žrtve pa tudi celotne družbe. Prva takšna posledica izhaja iz načetega zdravja žrtve mobbinga, ki mora zaradi težav poiskati pomoč pri zato usposobljenih strokovnjakih. Gre za različne strokovnjake, kot so kardiologi, psihologi, psihiatri, onkologi. Takšno zdravljenje je drago in dolgotrajno, kar seveda povečuje stroške zdravstvenega sistema v državi. Druga posledica mobbinga pa je izguba v pokojninskem sistemu. Zdravje posameznika se lahko tako drastično poslabša, da slednji ni več sposoben za delo in se je prisiljen predčasno in invalidsko upokojiti (Kostelić-Martić, 2007b, str. 30).

8.5 SPLOŠNI IN POSEBNI SIMPTOMI MOBBINGA

Razlikujemo med splošnimi in posebnimi simptomi, ki kažejo na mobbing.

Splošni simptomi:

- nenavadna povečana odsotnost z dela (bolezni),
- odpovedi iz osebnih razlogov, več odpovedi,
- problemi kakovosti dela,
- povečana poraba materiala,
- neusklajeni roki ali prekoračitev rokov,
- pritožbe o opravljenem delu, brez pravega razloga,
- ugotovitve zunanjih sodelavcev, da so odnosi v organizaciji moteni,
- prepiri, agresivno vedenje, napadi besa,
- pri strokovnih problemih udeleženci ne najdejo rešitve,
- zaposleni so čustveno prekinili delovno razmerje, ker se ne čutijo več del kolektiva, kar se kaže v brezvolji, neangažiranosti,
- poskusi samomora ali samomor v kolektivu.

Posebni simptomi:

- vzrok prepira ni viden oziroma obseg prepira ni v sorazmerju z intenzivnostjo prepira in čustveno reakcijo,
- posameznik kaže oblike vedenje, ki niso skladni z njim oziroma jih sicer obsoja,
- posameznik se osebno in službeno izolira,
- strahovi in brezcilnost se kažejo pri sicer umirjenih in uravnovešenih osebah,
- posameznik odklanja redno delo,
- nekateri postopki in obnašanje se stalno pojavljajo v skupini,
- udeleženci krivijo za stanje drug drugega,
- oblastno vedenje, obdolževanje drugih za nastale razmere, odmikanje in zatekanje v molk, prelaganje odgovornosti na druge (Mlinarič, 2006, str. 36).

9 OBRAMBNE STRATEGIJE POSAMEZNIKA

Posameznik lahko osebno psihično škodo prepreči s takojšnjim ukrepanjem. Možni so naslednji ukrepi:

- **Zavrnitev vloge žrtve:** V tej fazi se žrtev vpraša, ali je naredila napako, ali je res nesposobna. Psihično šibkejše osebe hitro izgubijo samozavest in se samoobtožujejo. Okrepitev samozavesti je najboljša obramba zoper mobbing.
- **Neposredni nagovor storilca:** S storilcem je potrebno v osebnem pogovoru razrešiti konflikt.
- **Vključitev nadrejenega:** Ko se razvije konflikt, ki bi se lahko razvil v mobbing, je več kot smiselno, če žrtev pravočasno obvesti nadrejenega.
- **Vodenje zapisnika/dnevnika o doživetih dejanjih:** Pisanje zapisnika pomaga ugotoviti ali gre za mobbing ali ne, kolikokrat se je dogajalo in kako. Zapisnik lahko služi kot dokazno gradivo bodisi na ravni organizacije ali na sodišču.
- **Pritožba svetu delavcev, sindikatu:** Posameznik se lahko obrne na predstavnika sindikata ali na svet delavcev, ki mora ukrepati in opozoriti vodstvo na dogajanje v organizaciji.
- **Pravno posredovanje:** Žrtev se lahko posvetuje tudi s pravno službo v organizaciji ali zunaj nje.
- **Iskanje pomoči v društvu:** V Sloveniji obstaja Društvo za boj proti mobbingu, ki združuje žrtve mobbinga. Posameznik se lahko pogovori z nekom, ki je mobbing doživel in pridobi koristne napotke, kaj lahko stori in kje išče nadaljnjo pomoč.
- **Iskanje psihološke pomoči:** Posameznik se lahko obrne tudi na psihološke posvetovalnice oziroma psihoterapevte, da si okrepi lastno psihološko moč, ki se kaže v pozitivnem razmišljanju. Pri mobbing velja, da bolj kot je žrtev šibka, močnejši postaja storilec (Brečko, 2009, str. 30-31).

Dnevnik o mobbingu naj bi pisala vsaka žrtev mobbinga. V njem je potrebno vpisati vsak dogodek, mora se pisati vsak dan, tudi takrat, ko se nič ne zgodi. Potrebno je vpisati tudi dneve, ko je žrtev na dopustu, v bolniški ali ima dela prost dan.

V dnevniku vodimo več zapisov. Najpomembnejši pa so:

- točen datum in ura,
- natančen opis in vrsta dejanj,
- povzročitelj in njegov status v organizaciji,
- občutki: jeza, žalost, bes, agresivnost, obup, sovraštvo, brezupnost,
- posledice v zvezi z delom (odvzem pristojnosti, skrivanje podatkov, širjenje lažnih govoric) in tudi telesne posledice: glavobol, slabost, krvni pritisk, potenje, nespečnost, hitro utripanje srca,
- koga smo o dogodku informirali,
- priče dogodka (Mlinarič, 2007, str. 35-36).

Tabela 2: Dnevnik o mobbingu

Datum	Ura	Dogodek	Povzročitelj	Občutki	Posledice	Koga sem informiral	Priče dogodka
4.5. 2005	08.15	Na sestanku mi nadrejeni ni dovolil pojasniti svojega predloga.	Nadrejeni	Bil sem besen. Postal sem rdeč v obraz, z občutkom sramu.	Bolela me je glava in razbijalo mi je srce.	Sindikalnega poverjenika	Jože, Andrej, Alenka, Stanka, Mojca
	11.24.	Tajnica nadrejenega mi je prinesla gradivo, ki sem ga pripravil, na katerem je bilo zapisano: »Zanič«.	Namestnik nadrejenega	Sram, bes, jeza, ponorel sem, ker je bilo gradivo dobro pripravljeno.	Padec koncentracije, glavobol, slabost.		Sodelavci : Andreja, Katja, Martin
	14.00	Z nadrejenim sem hotel govoriti, ni mi dovolil vstopiti v njegovo pisarno. Zadrhl se je: »Ven«!	Nadrejeni	Razburil sem se. Bil sem besen in ponižan.	Za nadaljnjo delo sem bil popolnoma nesposoben.		Tajnica nadrejenega

Vir: Mlinarič (2007, str. 36)

10 PRAVNA UREDITEV PREPREČEVANJA MOBBINGA

10.1 USTAVA REPUBLIKE SLOVENIJE

Pravna norma iz 44. člena ZDR ima podlago v Ustavi RS v II. poglavju z naslovom Človekove pravice in svoboščine. Gre za pravice in svoboščine, ki se uresničujejo neposredni na podlagi Ustave RS (Ur. l. RS, št. 33/1991) in za katere določa, da so neodtujljive in se jim posameznik ne more odpovedati, razen v primerih, ki jih določa ustava, in v primerih, ko so omejene s pravicami drugih (15. člen Ustave).

Med te pravice spadajo:

- **enakost pred zakonom** (14. člen Ustave)

V Sloveniji so vsakomur zagotovljene enake človekove pravice in temeljne svoboščine, ne glede na narodnost, raso, spol, jezik, vero, politično ali drugo prepričanje, gmotno stanje, rojstvo, izobrazbo, družbeni položaj ali katerokoli osebno okoliščino. Vsi so pred zakonom enaki;

- **pravica do osebnega dostojanstva in varnosti** (34. člen Ustave RS)

Vsakdo ima pravico do osebnega dostojanstva in varnosti, kar pomeni, da morajo državne oblasti in vsi posamezniki spoštovati pravico do osebnega dostojanstva in varnosti;

- **pravica zasebnosti in osebnostnih pravic** (35. člen Ustave RS)

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

Pravica do zasebnosti je osebnostna pravica. Po definiciji Sveta Evrope iz leta 1970 (resolucije št. 428), ki jo sprejema največji del stroke, je pravica do zasebnosti, pravica živeti lastno življenje s čim manj vpliva od zunaj. Zajema pa pravico do osebnega življenja, pravico do družine in doma, pravico do fizične in psihične nedotakljivosti, pravico do časti in ugleda, pravico do prepovedi prikazovanja v napačni luči, pravico do prepovedi razširjanja za posameznika nepomembnih in neprijaznih dejstev, prepoved objave privatnih fotografij in pravico do varstva zaupno pridobljenih podatkov. Kršitev zasebnosti so mogoče na področju varovanja osebnih podatkov, osebnih razmer, osebnih stanj, delavčevega videza in zunaj službenih aktivnosti (Cvetko v: Bečan et al., 2008a, str. 208).

10.2 ZAKON O DELOVNIH RAZMERJIH

ZDR v 6. a členu določa prepoved spolnega in drugega nadlegovanja in trpinčenja na delovnem mestu.

Zakon v tem členu prepoveduje:

- spolno nadlegovanje
- druge vrste nadlegovanj in
- trpinčenje (mobbing).

Vse tri oblike neželenih in prepovedanih ravnanj predstavljajo poseg v človekovo telesno in duševno celovitost, kar je kot predmet varovanja določeno že v 35. členu Ustave Republike Slovenije.

10.2.1 SPOLNO NADLEGOVANJE

Po definiciji v zakonu je spolno nadlegovanje kakršna koli oblika neželenega verbalnega, neverbalnega ali fizičnega ravnanja ali vedenja spolne narave z učinkom ali z namenom prizadeti dostojanstvo osebe, zlasti kadar gre za ustvarjanje zastraševalnega, sovražnega, ponižujočega, sramotilnega ali žaljivega okolja.

Eden od namenov varovanja pred spolnim nadlegovanjem je tudi preprečevanje diskriminacije, ki bi temeljila na spolu. Obveznost delodajalca je, da naredi vse, da ne pride do spolnega nadlegovanja na delovnem mestu. Če pa do njega pride, je potrebno žrtev ustrezno zaščititi. Določba je v skladu z Direktivo 2002/73/ES, s katero je spremenjena pa tudi dopolnjena Direktiva 76/207/EGS o enaki obravnavi moških in žensk pri dostopu do zaposlitve (Cvetko v: Bečan et. al, 2008b, str. 51).

Pri opredelitvi spolnega nadlegovanja sta pomembna dve elementa: neželeno ravnanje spolne narave in namen prizadeti dostojanstvo osebe.

10.2.2 DRUGE VRSTE NADLEGOVANJA

Po definiciji v zakonu je nadlegovanje vsako neželeno vedenje, povezano s katero koli osebo okoliščino, z učinkom ali namenom prizadeti dostojanstvo osebe ali ustvariti zastraševalno, sovražno, ponižujoče, sramotilno ali žaljivo okolje.

KZ-1 v 135. členu navaja: »Kdor ogrozi varnost kakšne osebe z grdim ravnanjem ali resno grožnjo, da bo napadel njeno življenje ali telo, se kaznuje z denarno kaznijo ali zaporom do enega leta.«

10.2.3 TRPINČENJE (MOBBING)

Po definiciji je trpinčenje vsako ponavljajoče se ali sistematično, graje vredno ali očitno negativno ali žaljivo ravnanje ali vedenje, usmerjeno proti posameznim delavcem na delovnem mestu ali v zvezi z delom.

Trpinčenje je posebna oblika šikane na delovnem mestu, do katere pride s psihičnim posegom v integriteto posameznika, mogoče pa je tudi fizično nasilje. V teoriji najdemo za trpinčenje tudi druge izraze, ki se vsebinsko ne pokrivajo v celoti, pomenijo pa teroriziranje na delovnem mestu, sovražno obnašanje na delu, poškodba na delovnem mestu oziroma psihološka agresivnost in čustveno nasilje (Cvetko v: Bečan et al., 2008c, str. 52).

V 6. a členu ZDR je določeno, da je spolno in drugo nadlegovanje ter trpinčenje na delovnem mestu prepovedano in da se šteje za diskriminacijo po določbah tega zakona. V primeru spora, ko delavec navaja dejstva, ki opravičujejo domnevo, da je bila kršena prepoved diskriminacije, mora delodajalec dokazati, da ni kršil prepovedi diskriminacije (6. odstavek 6. člena ZDR). V primeru kršitve diskriminacije je delodajalec delavcu odškodninsko odgovoren po splošnih pravilih civilnega prava (7. odstavka 6. člena ZDR). 41. člen ZDR določa, da mora delodajalec zagotoviti delavcu delo, za katero sta se stranki s pogodbo o zaposlitvi dogovorili in ne katerokoli delo. Prav tako mora delodajalec

zagotoviti vsa potrebna sredstva in delovni material, ki jih delavec potrebuje, da lahko nemoteno izpolnjuje svoje obveznosti.

V 43. členu zakon določa, da mora delodajalec zagotoviti pogoje za varnosti in zdravje delavcev v skladu s posebnimi predpisi o varnosti in zdravju pri delu.

44. člen ZDR določa, da mora delodajalec varovati in spoštovati delavčevo osebnost in ščititi njegovo zasebnost. Delodajalec ne sme delavca žaliti in ter se do njega nasilno vesti. Če delodajalec kljub opozorilu delavca ne prepreči takšnega ravnanja, ima delavec pravico do odškodnine.

45. člen ZDR določa, da mora delodajalec varovati delavčevo dostojanstvo, na način, da delavec ne bo izpostavljen spolnem in drugem nadlegovanju ali trpinčenju. ZDR je v določbo 45. člena vnesel pomembno določbo, s tem ko je odločil, da je v primeru spora, ko delavec navaja dejstva, ki opravičujejo domnevo, da je delodajalec ravnal v nasprotju s svojimi obveznostmi in dopustil spolno nadlegovanje ali drugo nadlegovanje ali trpinčenje, dokazno breme na strani delodajalca. S tem je žrtvam olajšal dokazovanje.

V primeru kršitve 45. člena ZDR, če delodajalec delavcu ni zagotovil varstva pred spolnim in drugim nadlegovanjem ali trpinčenjem/mobbingom, določa slovenska zakonodaja za delavca naslednja pravna sredstva:

- delodajalec je delavcu odškodninsko odgovoren po splošnih pravilih civilnega prava in tudi po ZDR zaradi kršitve pravic iz delovnega razmerja,
- delavec lahko izredno odpove pogodbo o zaposlitvi v skladu z 112. členom ZDR in pridobi vse pravice, ki mu pripadajo, če bi pogodbo odpovedal delodajalec zaradi poslovnega razloga,
- delodajalec odgovarja za prekršek,
- delodajalec lahko kazensko odgovarja.

ZDR v 229. členu določa, da mora delodajalec v primeru prekrška plačati globo v višini od 3.000 do 20.000 evrov, za manjšega delodajalca znaša globo od 1.500 do 1.800 evrov, za delodajalca posameznika pa od 450 do 1.200 evrov. S plačilom globe od 450 do 2.000 evrov se kaznuje tudi odgovorna oseba delodajalca pravne osebe ter odgovorna oseba v državne organu ali samostojni lokalni skupnosti.

10.3 ZAKON O JAVNIH USLUŽBENCIH

Določbi 6. a in 45. člena ZDR sta uvrščeni v zakon kot splošen predpis na področju delovnih razmerij, kar pomeni, da nalagata obveznost vsem delodajalcem v Republiki Sloveniji. Torej velja enotnost delovnih razmerij. ZDR velja za javne uslužbenke, kolikor ZJU ali poseben zakon ne določa drugače (2. člen ZDR). ZJU v 5. členu navaja: »Za delovna razmerja javnih uslužbencev ter pravice in dolžnosti iz delovnega razmerja veljajo predpisi, ki urejajo delovna razmerja in kolektivne pogodbe, kolikor ta ali drug poseben zakon ne določa drugače.«

Varstvo javnega uslužbenca pred neželenimi ravnanji na delovnem mestu in prepoved nadlegovanja na delovnem mestu urejata 15. in 15. a člen ZJU.

ZJU v prvem odstavku 15. člena določa načelo varovanja poklicnih interesov, po katerem mora delodajalec varovati uradnika pred šikaniranjem, grožnjami in podobnimi ravnanji, ki ogrožajo opravljanje njegovega dela.

15. a člen ZJU vsebuje načelo prepovedi nadlegovanja in določa, da je prepovedano vsako fizično, verbalno ali neverbalno ravnanje ali vedenja javnega uslužbenca, ki je utemeljeno na katerikoli osebni okoliščini in ustvarja zastrašujoče, sovražno, ponižujoče, sramotilno ali žaljivo delovno okolje za osebo ter žali njeno dostojanstvo. 15. člen določa, da mora delodajalec javnega uslužbenca varovati pred šikaniranjem, grožnjami in podobnimi ravnanji, ki ogrožajo opravljanje njegovega dela (Ur. l. RS št. 63/2007).

10.4 UREDBA O UKREPIH ZA VAROVANJE DOSTOJANSTVA ZAPOSLENIH V ORGANIH DRŽAVNE UPRAVE

Vlada RS je 30. 5. 2009 sprejela Uredbo o ukrepih za varovanje dostojanstva zaposlenih v organih državne uprave, s katero je natančneje opredelila oblike mobbinga, spolno in drugo nadlegovanje ter trpinčenje, dolžnosti predstojnikov in načine ukrepanja.

Uredba navaja, da je potrebno v državni upravi zagotoviti takšno delovno okolje, v katerem se spoštuje dostojanstvo zaposlenih, kar pomeni, da ni spolnega in drugega nadlegovanja ali trpinčenja. V okviru splošnih določb podaja opredelitev pojmov iz 6. a člena ZDR, in sicer: spolnega nadlegovanja, nadlegovanja ter trpinčenja na delovnem mestu.

Uredba določa ukrepe za preprečevanje spolnega in drugega nadlegovanja ali trpinčenja, ki se nanašajo na ozaveščanje in informiranje, za kar je pristojen predstojnik. Predstojnik mora določiti eno ali več zaposlenih oseb, ki so vredni zaupanja za pomoč pri informiranju o ukrepih, ki so na voljo v zvezi z varstvom pred spolnim in drugim nadlegovanjem ali trpinčenjem. Med svetovalcem in žrtvijo velja razmerje zaupnosti, saj uredba določa, da se informacije, ki so pridobljene v okviru opravljanja nalog, brez soglasja žrtve ne smejo uporabiti.

Uredba navaja, naj oseba z izkušnjo nadlegovanja ali trpinčenja poskuša najprej zadevo rešiti neformalno, in sicer tako, da od osebe, ki to nadlegovanje izvaja, zahteva, naj z neželenim vedenjem preneha. Kadar problema ni mogoče rešiti na neformalen način, mora o tem pisno obvestiti predstojnika. Ta pa mora v 15 dneh sprejeti ustrezne ukrepe. Za ugotovitev okoliščin lahko predstojnik imenuje tričlansko komisijo. V primeru utemeljenega suma, da je do nadlegovanja ali trpinčenja res prišlo oziroma se takšno ravnanje nadaljuje kljub opozorilu, lahko predstojnik izreče osumljeni osebi ukrep redne odpovedi pogodbe o zaposlitvi iz krivdnih razlogov ali pa izreče ukrep izredne odpovedi pogodbe o zaposlitvi. V primeru, ko obstaja sum, da je prišlo do kršitev prepovedi spolnega ali drugega nadlegovanja ali trpinčenja, ki so kot kazniva dejanja opredeljena v Kazenskem zakoniku, se ne glede na določbe te uredbe o dejanju nemudoma obvesti policijo ali pristojno državno tožilstvo (Ur. l. RS, št. 1/2009).

10.5 KAZENSKI ZAKONIK

V 197. členu Kazenskega zakonika je določeno, da kdor na delovnem mestu ali v zvezi z delom s spolnim nadlegovanjem, psihičnim nasiljem, trpinčenjem ali neenakopravnim

obravnavanjem drugemu zaposlenemu povzroči ponižanje ali prestrašenost, se kaznuje z zaporom do dveh let. Če pa je posledica ravnanj storilca psihično, psihosomatsko ali fizično obolenje ali zmanjšanje delovne storilnosti zaposlenega, se storilce kaznuje z zaporom do treh let (Ur. l. RS, št. 55/2008).

10.6 ZAKON O URESNIČEVANJU NAČELA ENAKEGA OBRAVNAVANJA

Zakon o uresničevanju načela enakega obravnavanja (Ur. l. RS št. 93/2007) vsebuje podrobnejše določbe v zvezi s prepovedjo diskriminacije, viktimizacije in nadlegovanja, ter določa nadalje možnosti, ki jih imajo žrtve tovrstnih ravnanj za uveljavitev svojih pravic. Določa postopke in organe, pristojne za uveljavljanje načela enakih možnosti in za boj proti diskriminaciji.

5. člen omenjenega zakona določa, da je nadlegovanje nezaželeno ravnanje, temelječe na katerikoli osebni okoliščini, ki ustvarja zastrašujoče, sovražno, ponižujoče, sramotilno ali žaljivo okolje za osebo ter žali njeno dostojanstvo. Nadlegovanje in ostale oblike diskriminacije, določene v Zakonu o uresničevanju načela enakega obravnavanja, so prepovedane na kateremkoli področju družbenega življenja, tudi na področju zaposlovanja in delovnih razmerij. Storitve ali opustitve, storjena na posameznem področju družbenega življenja, ki ima vse znake diskriminacije oziroma nadlegovanja, je v kazenskih določbah Zakona o uresničevanju načela enakega obravnavanja opredeljena kot prekršek, za katerega je storilec fizična oseba in se kaznuje z globo 250 do 1.200 evrov. Pravna oseba, samostojni podjetnik posameznik se kaznujeta z globo 2.500 do 40.000 evrov in odgovorna oseba v državnem organu ali lokalni skupnosti z globo od 250 do 2.500 evrov (Ur. l. RS št. 93/2007).

10.7 ZAKON O VARNOSTI IN ZDRAVJU PRI DELU

ZVZD je krovni zakon, ki določa varnost in zdravje pri delu v RS. Delavcu je zagotovljena pravica do dela in delovnega okolja, ki mu zagotavlja varnost in zdravje pri delu. Zakon zavezuje vse delodajalce, ne glede na velikost ali vrsto dejavnosti organizacije. Delodajalec je dolžan izvajati preventivne ukrepe, potrebne za preprečevanje vseh vrst ogroženosti zaposlenih, vključno z nasiljem na delovnem mestu. Pri izvajanju teh ukrepov mora upoštevati razvijanje celovite varnostne politike, ki vključuje tehnologijo, organizacijo dela, delovne pogoje, medčloveške odnose ter dejavnike delovnega okolja in obveščanja o problemih. V primeru, da delodajalec ni zagotovil varnosti in zdravja pri delu, kot to določa 43. člen ZDR, in je delavec od delodajalca predhodno zahteval odpravo grozeče neposredne in neizogibne nevarnosti za življenje ali zdravje, lahko delavec v skladu s 112. členom ZDR izredno odpove pogodbo o zaposlitvi. V primeru odpovedi je delavec upravičen tudi do odpravnine in odškodnine (Ur. l. RS št. 56/1999).

Dolžnost delodajalca je, da sprejme izjavo o varnosti v pisni obliki in pripravi oceno tveganja, s katero določi način in ukrepe za zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu. Če se pojavi nova nevarnosti ali se spremeni raven tveganja, mora to izjavo revidirati in upoštevati nove razmere. Izjava o varnosti mora temeljiti na ugotovitvi možnih nevarnosti in škodljivosti na delovnem mestu in v delovnem okolju ter na oceni tveganja za nastanek poškodb in zdravstvenih okvar. Način izdelave ocene tveganja in izjave o varnosti določa Pravilnik o načinu izdelave izjave o varnosti z oceno tveganja (Ur. l. RS št. 30/00).

11 MEDNARODNI DOKUMENTI, KI UREJAJO VPRAŠANJE MOBBINGA

Med najpomembnejšimi evropskimi dokumenti, ki posredno ali neposredno prepovedujejo mobbing, so naslednji dokumenti.

Evropska socialna listina

Republika Slovenija je Evropsko socialno listino ratificirala leta 1999. Evropska socialna listina v svojem 26. členu z naslovom Pravica do dostojanstva pri delu določa, da se pogodbenice zavežejo, da o posvetu z organizacijami delodajalcev in delavcev pospešujejo ozaveščanje, obveščanje in zaščito pred ponavljajočimi se ali sistematičnim, graje vrednim, ali očitno negativnim oziroma žaljivim ravnanjem in vedenjem, usmerjenim proti posameznim delavcem na delovnem mestu ali v zvezi z delom. Pogodbenice so zavezane sprejeti vse ustrezne ukrepe za zaščito delavcev pred takim ravnanjem. Določilo Evropske socialne listine je usmerjeno v preventivno delovanje pogodbenic z obveščanjem, ozaveščanjem in zaščito s poudarkom na sodelovanju z organizacijami delavcev in delodajalcev (Delphina, 2009, str. 39).

Direktiva Sveta Evrope 89/391 EGS z dne 12. 6. 1989 o vpeljavi ukrepov za izpodbudo izboljšav varnosti in zdravja pri delu. Direktiva določa, da je delodajalec dolžan poskrbeti za varnost in zdravje delavcev, kar velja tudi v primeru mobbinga. Delodajalec mora varovati in spoštovati delavčevo osebnost in ščititi njegovo zasebnost, specialni določbi Direktive pa se nanašata na varovanje dostojanstva delavca pri delu, kar je omejeno samo na zagotavljanje okolja, kjer delavec ne bo izpostavljen neželenemu ravnanju spolne narave in zlorabi delavčevih osebnih podatkov. Vse države članice so to direktivo uveljavile v svojih pravnih predpisih, nekatere pa so dodale še navodila za preprečevanje mobbinga.

Napotki evropske komisije o stresu na delovnem mestu, ki prav tako omenjajo pojav mobbinga.

Predlog resolucije proti mobbingu, ki je bil predložen Evropskemu parlamentu in v katerem se poziva države članice, da v zvezi s preprečevanjem mobbinga in spolnega nadlegovanja na delovnem mestu preverijo obstoječo zakonodajo in jo po potrebi dopolnijo ter enotno opredelijo definicijo mobbinga.

Poleg tega predlog priporoča, da:

- države članice zahtevajo od gospodarskih družb, javnega sektorja in socialnih partnerjev, da izvajajo učinkovito preventivno politiko,
- se uvede sistem izmenjave izkušenj,
- se razvijejo postopki, s katerimi se lahko mobbing odpravlja in preprečuje,
- se poveča število informacij in pospeši usposabljanje delavcev, vodilnega osebja, socialnih partnerjev ter preventivnih služb v zasebnem in javnem sektorju (Bakovnik, 2006, str. 4).

Med najpomembnejše direktive EU, ki se nanašajo na problem nasilja in nadlegovanja (tudi mobbinga) na delovnem mestu, sodijo naslednje:

- Direktiva 2000/43/ES z dne 29. junija 2000 o izvajanju načela enakega obravnavanja oseb ne glede na raso ali narodnost.

- Direktiva 2000/78/ES z dne 27. novembra 2000 o splošnih okvirih enakega obravnavanja pri zaposlovanju in delu.
- Direktiva 2002/73/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. septembra 2002 o spremembi Direktive Sveta 76/207/ESG z dne 9. februarja 1976 o izvrševanju načela enakega obravnavanja moških in žensk v zvezi z dostopom do zaposlitve, poklicnega usposabljanja in napredovanja ter delovnih pogojev.
- Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. julija 2006 o uresničevanju načela enakih možnosti ter enakega obravnavanja moških in žensk pri zaposlovanju in poklicnem delu.

Pomemben dokument je zagotovo **Evropski okvirni sporazum o nadlegovanju in nasilju na delovnem mestu**, ki so ga 26. aprila 2007 podpisale organizacije: Evropska konfederacija sindikatov (ETUC), Evropsko delodajalsko združenje (Business Europe), Evropsko združenje obrti ter malih in srednjih podjetij (UEAPME) in Evropski center delodajalcev in podjetij, ki zagotavljajo javne storitve (CEEP), ki so ga predložili Evropskemu svetu in Svetu Evropske unije (KES, 2007).

12 ORGANI ZA PREPREČEVANJE MOBBINGA V JAVNI UPRAVI

12.1 INŠPEKCIJA ZA SISTEM JAVNIH USLUŽBENCEV

Na podlagi Zakona o javnih uslužbencih je bila ustanovljena inšpekcija za sistem javnih uslužbencev, ki opravlja nadzor nad izvajanjem tega zakona. Inšpektorji za sistem javnih uslužbencev imajo pravice oziroma pooblastila, dana le po Zakonu o javnih uslužbencih. Gre za obliko notranje kontrole javne uprave nad samo seboj.

Inšpektorat za sistem javnih uslužbencev nadzira zlasti:

- skladnost aktov o sistemizaciji z zakonom in podzakonskimi predpisi,
- skladnost splošnih aktov s področja sistema javnih uslužbencev z zakonom in podzakonskimi predpisi,
- zakonitost in pravilnost posredovanja podatkov v centralno kadrovske evidenco in vodenja zbirke dokumentov v zvezi s kadrovsko evidenco,
- pravočasnost in pravilnost izdajanja posamičnih aktov,
- zakonitost pogodb o zaposlitvi,
- skladnost zaposlovanja s kadrovskim načrtom in siceršnje pravno pravilnost zaposlovanja,
- vodenje natečajnih postopkov,
- zakonitost aktov o imenovanju v naziv ali na položaj,
- vodenje postopkov ocenjevanja delovnih in strokovnih kvalitet in postopkov napredovanja ter premestitev,
- vodenje postopkov reorganizacije,
- vodenje postopkov ugotavljanja nesposobnosti javnih uslužbencev za opravljanje dela,
- izvajanje programov izobraževanja, usposabljanja in izpopolnjevanja (MJU, 2011).

12.2 KOMISIJA ZA PRITOŽBE

Zakon o javnih uslužbencih v 35. členu navaja, da o pritožbah zoper odločitve o pravicah ali obveznostih iz delovnega razmerja javnega uslužbenca, zoper kršitev pravic iz delovnega razmerja, odloča komisija za pritožbe.

Komisija za pritožbe odloča o pritožbah zoper odločitve o pravicah in obveznostih iz delovnega razmerja javnega uslužbenca pri organih državne uprave, pri pravosodnih organih in upravah lokalnih skupnosti na način in v skladu s pogoji, določenimi s Poslovníkom o delu Komisije za pritožbe.

Komisija za pritožbe je pristojna za:

- odločanje o pritožbah zoper sklepe, izdane v postopku javnega natečaja za zasedbo prostega uradniškega delovnega mesta,
- odločanje o razveljavitvi pogodbe o zaposlitvi,
- odločanje o pritožbi zoper sklep o razveljavitvi pogodbe o zaposlitvi,
- odločanje o pritožbi zoper sklep o začasni odstranitvi od opravljanja dela v zvezi z uvedenim disciplinskim postopkom,
- odločanje o pritožbi zoper sklep organa prve stopnje o ugotovitvi disciplinske odgovornosti javnega uslužbenca,
- odločanje o pritožbi zoper sklep, s katerim javnemu uslužbencu preneha delovno razmerje,

- izrekanje o pravnem vprašanju, ki vpliva na odločanje o pravicah oziroma dolžnostih večjega števila javnih uslužbencev v organih,
- priprava odgovorov na tožbe v primeru upravnih sporov zoper odločitve Komisije za pritožbe,
- sodelovanje z državnimi pravobranilci in organom prve stopnje pri pripravi odgovorov na tožbe v primeru delovnopравnih sporov zoper odločitve Komisije za pritožbe (MJU, 2011).

12.3 INŠPEKTORAT REPUBLIKE SLOVENIJE ZA DELO

Inšpektorat Republike Slovenije za delo je upravni organ v sestavi Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve. Pristojnost Inšpektorata Republike Slovenije za delo je nadzor nad izvajanjem določb delovne zakonodaje, ki urejajo prepoved diskriminacije, nadlegovanja in trpinčenja delavcev na delovnem mestu. Inšpektorji za delo pa nadzirajo tudi izvajanje določb Zakona o uresničevanju načela enakega obravnavanja, ki ureja prepoved diskriminacije in nadlegovanja v širšem smislu, na podlagi katerekoli osebne okoliščine na najrazličnejših področjih družbenega življenja, tako tudi na področju dostopa do zaposlitve, zaposlitvenih pogojev in pogojev dela, na področju prenehanja pogodbe o zaposlitvi in plač ter članstva in vključevanja v organizacijo delavcev (MDDSZ, 2011).

12.4 URAD ZA ENAKE MOŽNOSTI

Naloge Urada za enake možnosti:

- koordinira oblikovanje politik in pripravo predpisov na področju preprečevanja in odpravljanja diskriminacije, predvsem pri prenosu predpisov Evropske unije o uresničevanju načela enakega obravnavanja oseb, ne glede na raso ali etnično poreklo, in o splošnih okvirih enakega obravnavanja pri zaposlovanju in delu,
- spremlja položaj žensk ter uresničevanje njihovih pravic, zajamčenih z ustavo, z zakoni in z mednarodni dokumenti,
- z vidika načela enakih možnosti žensk in moških obravnava predpise, akte in ukrepe, ki jih sprejemajo Vlada Republike Slovenije in resorna ministra ter h gradivom pred sprejemom podaja mnenja in predloge,
- sodeluje pri pripravi predpisov, drugih aktov in ukrepov, ki jih pripravljajo ministrstva in se nanašajo na ustvarjanje enakih možnosti žensk in moških,
- Vladi Republike Slovenije in ministrom daje pobude in predloge za ukrepe s področja enakih možnosti moških in žensk ter s področja preprečevanja in odpravljanja diskriminacije,
- pripravlja analize, poročila in druga gradiva s področja enakih možnosti žensk in moških,
- spodbuja ustvarjanje enakih možnosti žensk in moških z informiranjem in osveščanjem,
- obravnava pobude nevladnih organizacij, ki delujejo na področju enakih možnosti žensk in moških,
- na podlagi veljavnih predpisov in postopkov zastopa Vlado Republike Slovenije v mednarodnih in regionalnih organizacijah na področju zagotavljanja enakih možnosti žensk in moških (UEM, 2011).

12.5 VARUH ČLOVEKOVIH PRAVIC

Ustava Republike Slovenije v 159. členu določa, da se imenuje varuha človekovih pravic za varovanje človekovih pravic in temeljnih svoboščin v razmerju do državnih organov, organov lokalne samouprave in nosilcev javnih pooblastil.

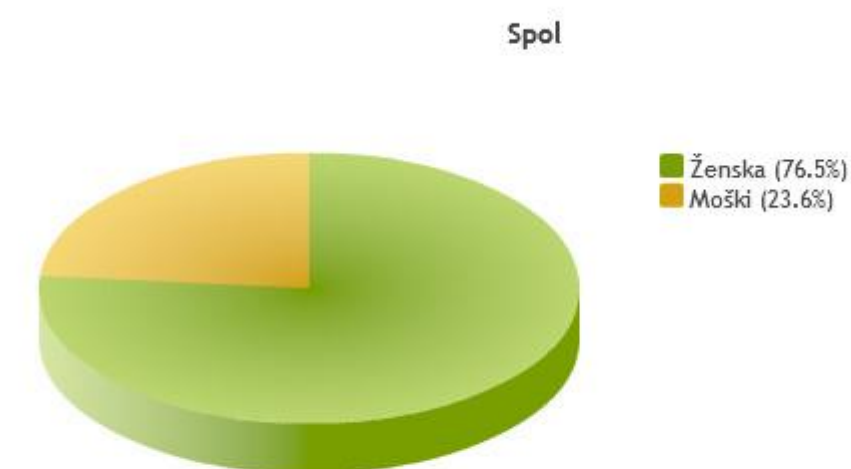
Varuh človekovih pravic lahko reagira na lastno pobudo ali na podlagi pritožbe. Začne ukrepati, če je podan sum, da je bila storjena kršitev človekovih pravic in temeljnih svoboščin. Varuh prav tako sodeluje pri pripravi zakonodaje in pri osveščanju javnosti. Reagira posredno, preko Inšpektorata Republike Slovenije za delo, pri čemer varuh opravlja nadzor in lahko zahteva posredovanje pridobljenih podatkov ali pa deluje neposredno, če gre za trpinčenje v organih.

Kadarkoli lahko opravi inšpekcijo vsakega državnega organa, objekta, kjer je omejena osebna svoboda, psihiatrične institucije ipd. Nima pa pooblastila za nadzor nad delom sodnikov in sodišč, razen v primerih neupravičenega zavlačevanja postopkov ali očitne zlorabe oblasti. Pomembna je pristojnost varuha, da v soglasju s prizadetim sam vloži na ustavno sodišče pritožbo zaradi kršitve človekovih pravic (VČP RS, 2011).

13 ANKETA

V raziskavi, ki sem jo izvedla s pomočjo spletnega anketnega vprašalnika, so sodelovali javni uslužbenci Občine Laško in Centra za socialno delo Celje. Od 71 zaposlenih je anketni vprašalnik izpolnilo 51 zaposlenih javnih uslužbencev. V nadaljevanju bom rezultate posameznih kategorij predstavila grafično in opisno.

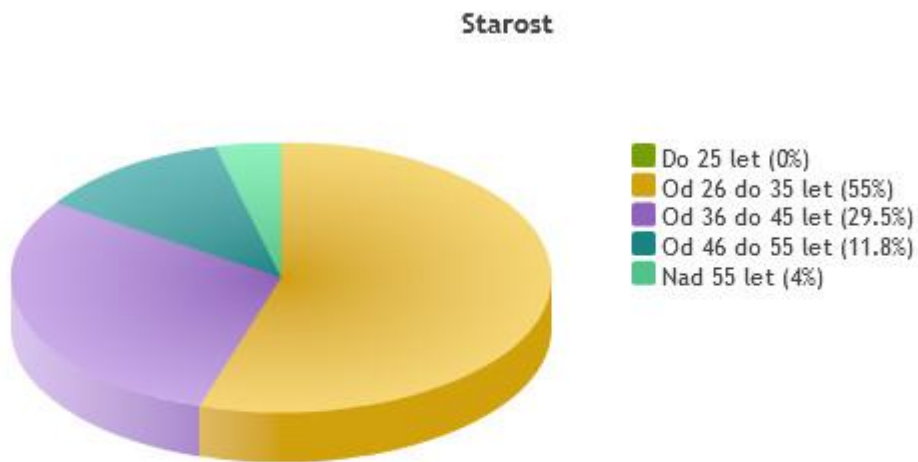
Grafikon 1: Spol



Vir: lasten

Anketiranih je bilo 51 javnih uslužbencev, od tega 39 žensk (76,5 %) in 12 moških (23,5 %).

Grafikon 2: Starost

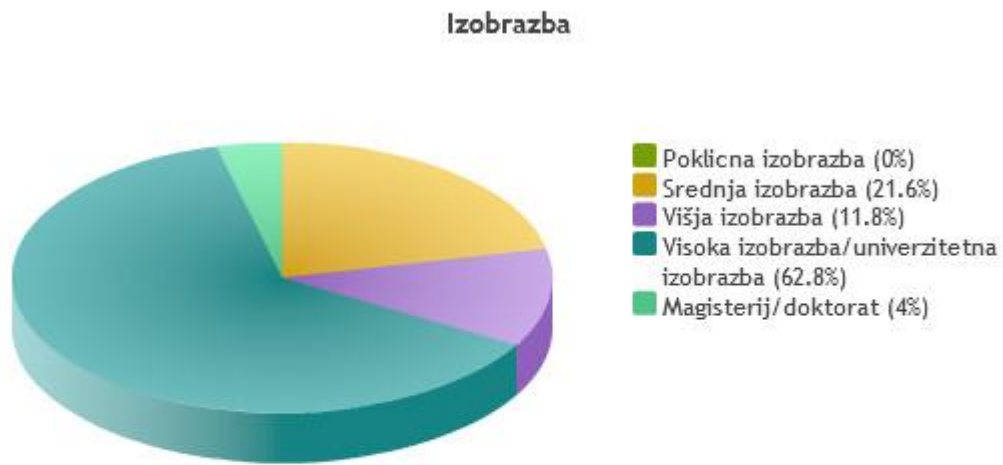


Vir: lasten

Med anketami, ki so vsebovale iskani podatek, je bilo:

- 28 anketiranih oziroma 54,9 % starih od 26 do 35 let,
- 15 anketiranih oziroma 29,4 % starih od 36 do 45 let,
- 6 anketiranih oziroma 11,8 % starih od 46 do 55 let,
- 2 anketirana oziroma 3,9 % stara nad 55 let.

Grafikon 3: Izobrazba



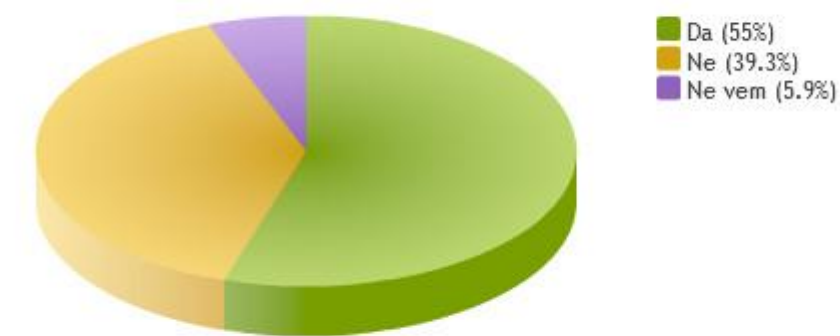
Vir: lasten

Med anketami, ki so iskale vsebovani podatek, je bilo:

- noben anketirani s poklicno izobrazbo,
- 11 anketiranih oziroma 21,6 % s srednjo izobrazbo,
- 6 anketiranih oziroma 11,8 % z višjo izobrazbo,
- 32 anketiranih oziroma 62,7 % z visoko/univerzitetno izobrazbo,
- 2 anketirana oziroma 3,9 % z magisterijem/doktoratom.

Grafikon 4: Ste že bili žrtev mobbinga na svojem delovnem mestu?

Ali ste že bili kdaj žrtev mobbinga na svojem delovnem mestu?

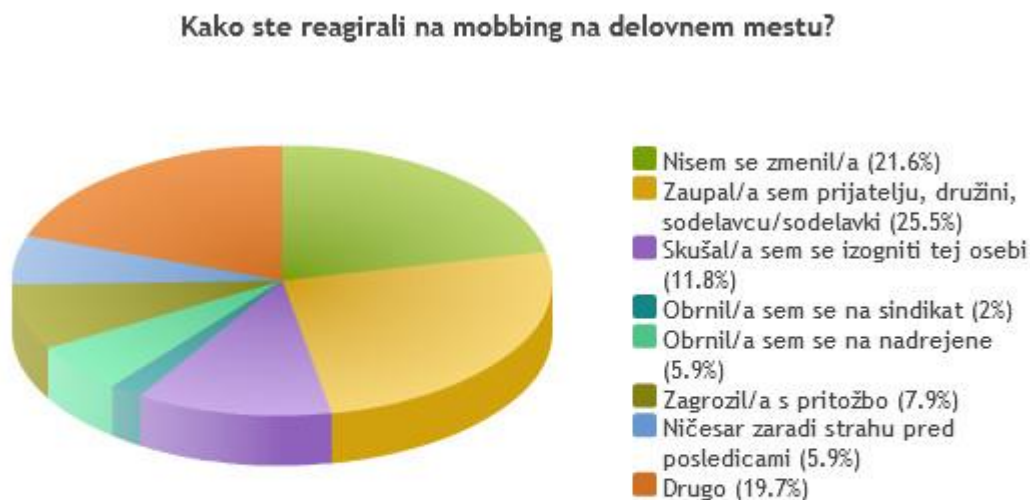


Vir: lasten

Na vprašanje, ali ste že bili kdaj žrtev mobbinga na svojem delovnem mestu, je:

- 28 anketiranih (54,9 %) odgovorilo, da so bili žrtve mobbinga,
- 20 anketiranih (39,2 %) odgovorilo, da niso bili žrtve mobbinga,
- 3 anketiranci (5,9 %) odgovorilo, da ne vedo, če so bili kdaj žrtve mobbinga.

Grafikon 5: Kako ste reagirali na mobbing na delovnem mestu?



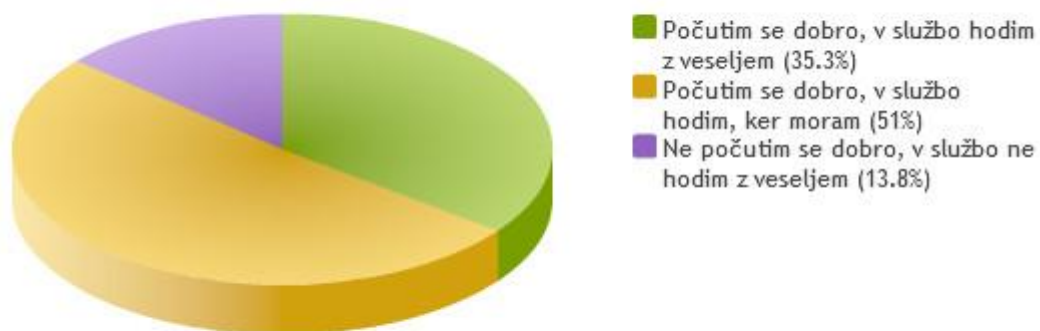
Vir: lasten

Na vprašanje, kako ste reagirali na mobbing na delovnem mestu, je:

- 11 anketiranih (21,6 %) odgovorilo, da se niso zmenili za to,
- 13 anketiranih (25,5 %) odgovorilo, da so se zaupali prijatelju, družini, sodelavcu/sodelavki,
- 6 anketiranih (11,8 %) odgovorilo, da se je skušalo izogniti tej osebi,
- 1 anketirani (2 %) odgovoril, da se je obrnil na sindikat,
- 3 anketirani (5,9 %) odgovorili, da so se obrnili na nadrejene,
- 4 anketirani (7,8 %) odgovorili, da so zagrozili s pritožbo,
- 3 anketirani (5,9 %) odgovorili, da niso naredili ničesar zaradi strahu pred posledicami,
- 10 anketiranih (19,6 %) pa je izbralo drugo možnost.

Grafikon 6: Zadovoljstvo s splošno klimo v organizaciji

Kako ste zadovoljni s splošno klimo v organizaciji?



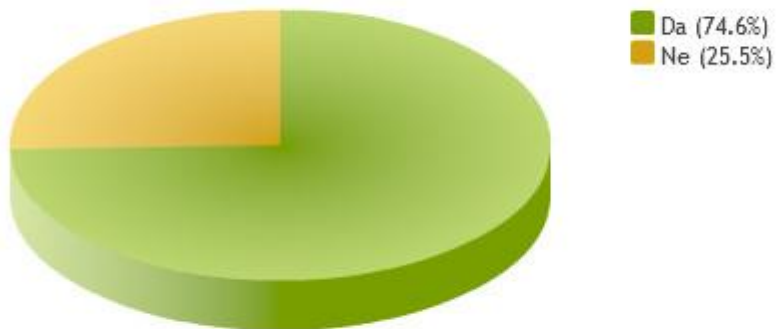
Vir: lasten

Na vprašanje, kako ste zadovoljni s splošno klimo v organizaciji, je:

- 18 anketiranih (35,3 %) navedlo, da se počutijo dobro, v službo hodijo z veseljem,
- 26 anketiranih (51 %) navedlo, da se počutijo dobro, v službo hodijo, ker morajo,
- 7 anketiranih (13,7 %) navedlo, da se ne počutijo dobro, v službo ne hodijo z veseljem.

Grafikon 7: Zavedanje pravic v primeru mobbinga na delovnem mestu

Ali se zavedate svojih pravic v primeru mobbinga na delovnem mestu?



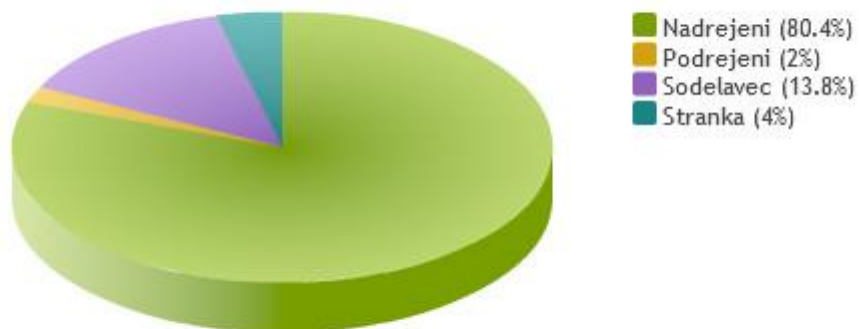
Vir: lasten

Na vprašanje, ali se zavedate svojih pravic v primeru mobbinga, je:

- 38 anketiranih (74,5 %) navedlo, da se zavedajo svojih pravic v primeru mobbinga,
- 13 anketiranih (25,5 %) navedlo, da se ne zavedajo svojih pravic v primeru mobbinga.

Grafikon 8: Povzročitelj mobbinga na delovnem mestu

Kdo je po vašem mnenju najpogostejši povzročitelj mobbinga na delovnem mestu?



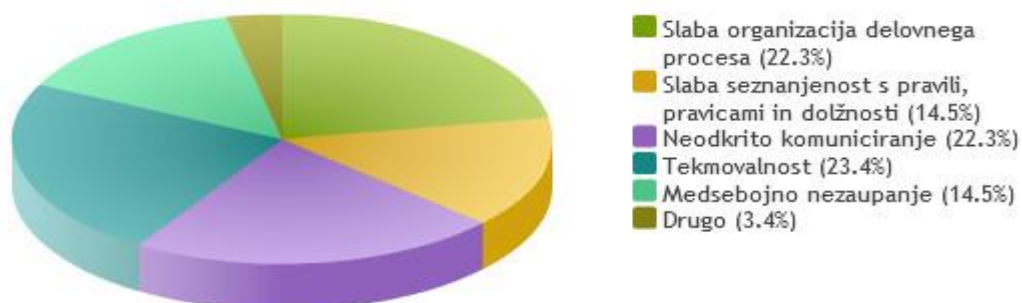
Vir: lasten

Na vprašanje, kdo je najpogostejši povzročitelj mobbinga na delovnem mestu, je:

- 41 anketiranih (80,4 %) odgovorilo, da je to nadrejeni,
- 1 anketirani (2 %) odgovoril podrejeni,
- 7 anketiranih (13,7 %) odgovorilo sodelavec,
- 2 anketirana (3,9 %) odgovorila stranka.

Grafikon 9: Vzrok za mobbing oz. psihično nasilje

Kaj je po vaši oceni vzrok za mobbing oz. psihično nasilje?



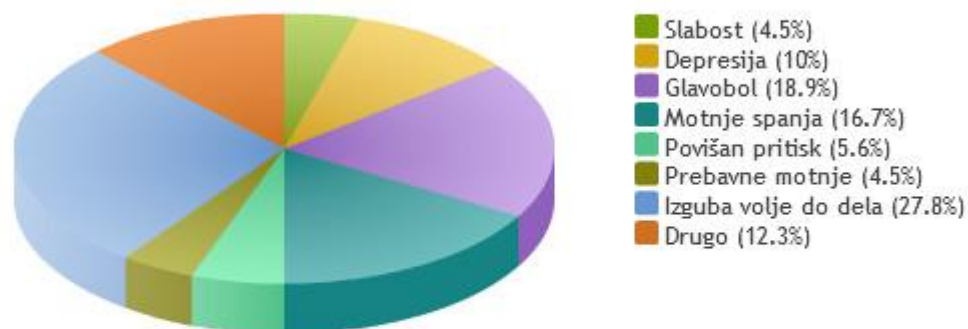
Vir: lasten

Na vprašanje, kaj je po vaši oceni vzrok za mobbing oz. psihično nasilje, je:

- 20 anketiranih (22,2 %) odgovorilo slaba organizacija delovnega procesa,
- 13 anketiranih (14,4 %) odgovorilo slaba seznanjenost s pravili, pravicami in dolžnostmi,
- 20 anketiranih (22,2 %) odgovorilo neodkrito komuniciranje,
- 21 anketiranih (23,3 %) odgovorilo tekmovalnost,
- 13 anketiranih (14,4 %) odgovorilo medsebojno nezaupanje,
- 3 anketirani (3,3 %) navedli drugo.

Grafikon 10: Utrpele zdravstvene težave zaradi mobbinga

Katere od naštetih zdravstvenih težav ste utrpeli zaradi mobbinga?



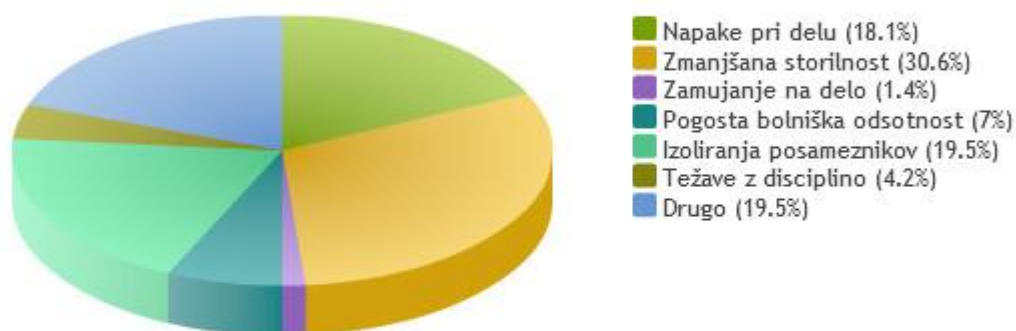
Vir: lasten

Na vprašanje, katere od naštetih zdravstvenih težav ste utrpeli zaradi mobbinga, so:

- 4 anketirani (4,4 %) navedli slabost,
- 9 anketiranih (10 %) navedlo depresijo,
- 17 anketiranih (18,9 %) navedlo glavobol,
- 15 anketiranih (16,7 %) navedlo motnje spanja,
- 5 anketiranih (5,6 %) navedlo povišan pritisk,
- 4 anketirani (4,4 %) navedli prebavne motnje,
- 25 anketiranih (27,8 %) navedlo izgubo volje do dela,
- 11 anketiranih (12,2 %) navedlo drugo.

Grafikon 11: Znaki zaradi mobbinga pri delu

Kateri so vaši najpogostejši znaki zaradi mobbinga, ki se kažejo pri vašem delu?



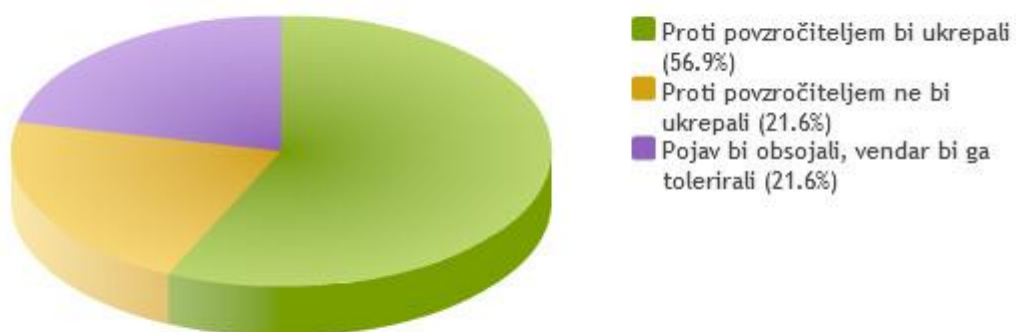
Vir: lasten

Na vprašanje, kateri so vaši najpogostejši znaki zaradi mobbinga, ki se kažejo pri vašem delu, je:

- 13 anketiranih (18,1%) navedlo napake pri delu,
- 22 anketiranih (30,6%) navedlo zmanjšano storilnost,
- 1 anketirani (1,4%) navedel zamujanje na delo,
- 5 anketiranih (6,9%) navedlo pogoste bolniške odsotnosti,
- 14 anketiranih (19,4%) navedlo izoliranje posameznikov,
- 3 anketirani (4,2%) navedli težave z disciplino,
- 14 anketiranih (19,4%) navedlo drugo.

Grafikon 12: Povzročitelji mobbing dejanj

Kako bi po vašem mnenju reagirali v organizaciji glede povzročiteljev mobbing dejanj?



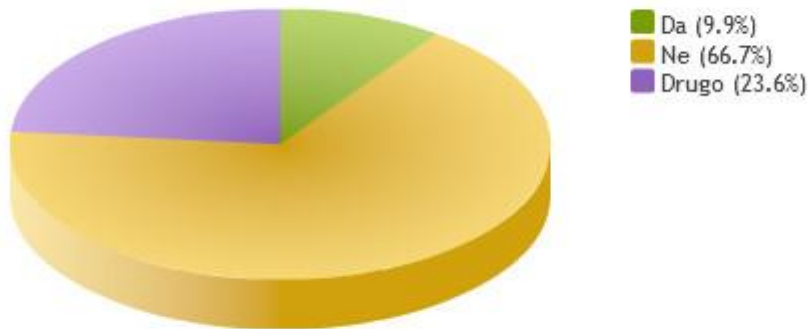
Vir: lasten

Na vprašanje, kako bi po vašem vi v organizaciji reagirali na povzročitelje mobbing dejanj, je:

- 29 anketiranih (56,9 %) odgovorilo, da bi proti povzročiteljem ukrepali,
- 11 anketiranih (21,6 %) odgovorilo, da proti povzročiteljem ne bi ukrepali,
- 11 anketiranih (21,6 %) odgovorilo, da bi pojav obsojali, vendar bi ga tolerirali.

Grafikon 13: Pravna oz. kakšna druga pomoč

Ali ste ob kršitvi poiskali pravno oz. kakšno drugo pomoč?



Vir: lasten

Na vprašanje, ali ste ob kršitvi poiskali pravno oz. kakšno drugo pomoč, je:

- 5 anketiranih (9,8 %) navedlo, da so poiskali pravno oz. kakšno drugo pomoč,
- 34 anketiranih (66,7 %) navedlo, da niso poiskali pravne oz. kakšne druge pomoči,
- 12 anketiranih (23,5 %) navedlo drugo.

Grafikon 14: Medsebojni odnosi na delovnem mestu

Se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da kričijo na vas?



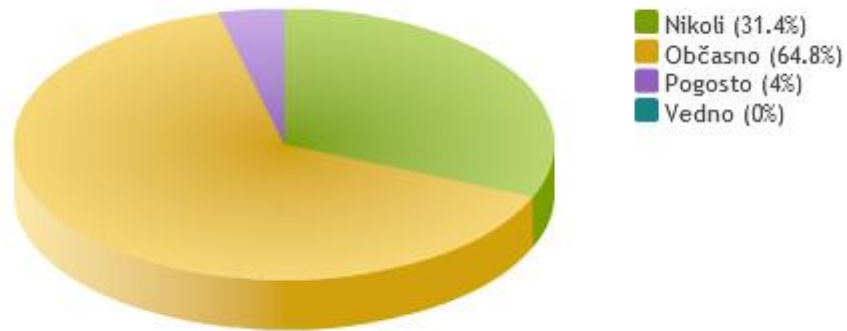
Vir: lasten

Na vprašanje, ali se vam pogosto dogaja, da na delovnem mestu kričijo na vas, je:

- 26 anketiranih (51 %) navedlo, da niso izpostavljeni kričanju,
- 25 anketiranih (49 %) navedlo, da so občasno izpostavljeni kričanju,
- nihče ni pogosto izpostavljen kričanju,
- nihče ni vedno izpostavljen kričanju.

Grafikon 15: Kritika vašega dela

Se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da kritizirajo vaše delo?



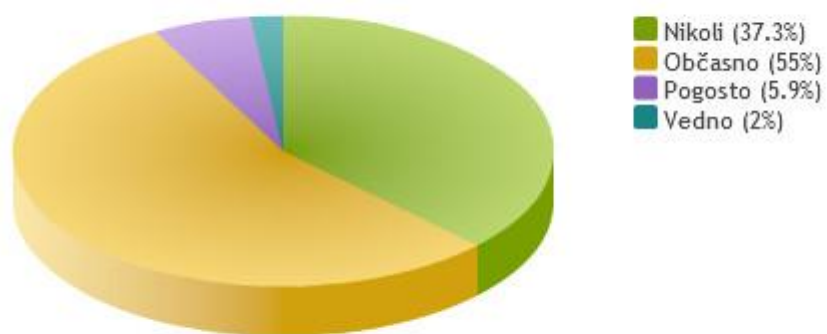
Vir: lasten

Na vprašanje, ali se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da kritizirajo vaše delo, je:

- 16 anketiranih (31,4 %) odgovorilo nikoli,
- 33 anketiranih (64,7 %) odgovorilo občasno,
- 2 anketirana (3,9 %) odgovorila pogosto,
- nihče od anketiranih ni vedno izpostavljen kritiziranju svojega dela.

Grafikon 16: Ignoriranje na delovnem mestu

Se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da vas ignorirajo?



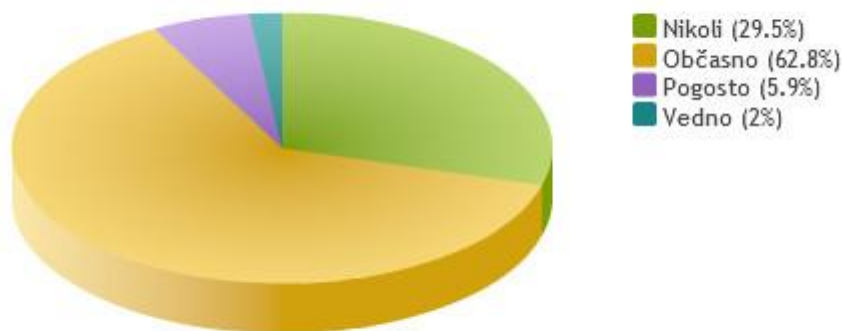
Vir: lasten

Na vprašanje, ali se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da vas ignorirajo, je:

- 19 anketiranih (37,3 %) odgovorilo nikoli,
- 28 anketiranih (54,9 %) odgovorilo občasno,
- 3 anketirani (5,9 %) odgovorili pogosto,
- 1 anketirani (2 %) odgovoril vedno.

Grafikon 17: Ogovarjanje za hrbtom in širjenje govorice ali laži

Se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da vas ogovarjajo za hrbtom in o vas širijo govorice ali laži?



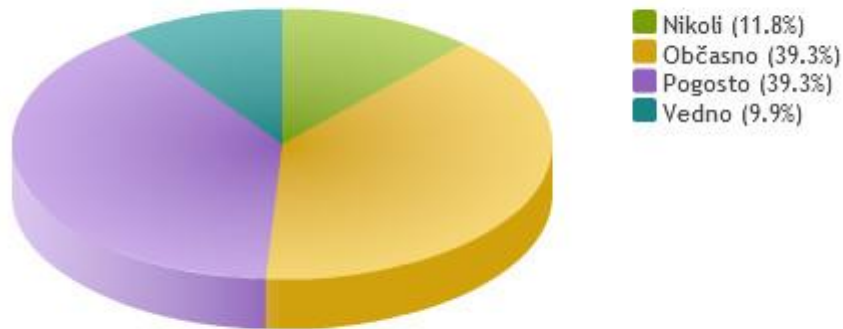
Vir: lasten

Na vprašanje, ali se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da vas ogovarjajo za hrbtom in o vas širijo govorice ali laži, je:

- 15 anketiranih (29,4 %) odgovorilo nikoli,
- 32 anketiranih (62,7 %) odgovorilo občasno,
- 3 anketirani (5,9 %) odgovorili pogosto,
- 1 anketirani (2 %) odgovoril vedno.

Grafikon 18: Preobremenjenost z novimi nalogami in kratkimi roki

Se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da ste preobremenjeni z novimi nalogami in kratkimi roki?



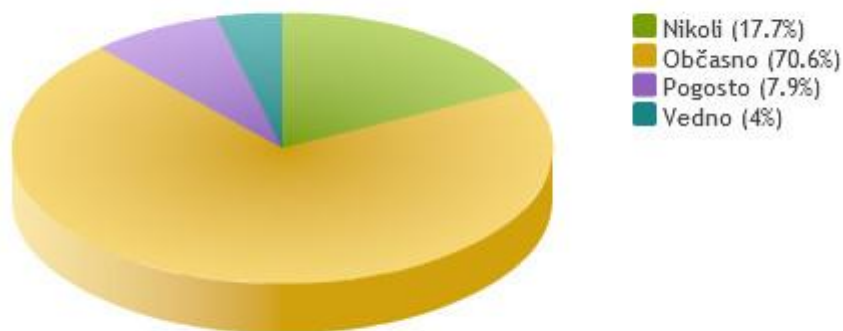
Vir: lasten

Na vprašanje, ali se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da ste preobremenjeni z novimi nalogami in kratkimi roki, je:

- 6 anketiranih (11,8 %) odgovorilo nikoli,
- 20 anketiranih (39,2 %) odgovorilo občasno,
- 20 anketiranih (39,2 %) odgovorilo pogosto,
- 5 anketiranih (9,8 %) odgovorilo vedno.

Grafikon 19: Prekinjanje med govorom

Se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da vas prekinjajo med govorom?



Vir: lasten

Na vprašanje, ali se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da vas prekinjajo med govorom, je:

- 9 anketiranih (17,6 %) odgovorilo nikoli,
- 36 anketiranih (70,6 %) odgovorilo občasno,
- 4 anketirani (7,8 %) odgovorili pogosto,
- 2 anketirana (3,9 %) odgovorila vedno.

Grafikon 20: Zasmehovanje oziroma norčevanje iz telesnih/značajskih lastnosti

Se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da vas zasmehujejo oz. da se norčujejo iz vaših telesnih/značajskih lastnosti?



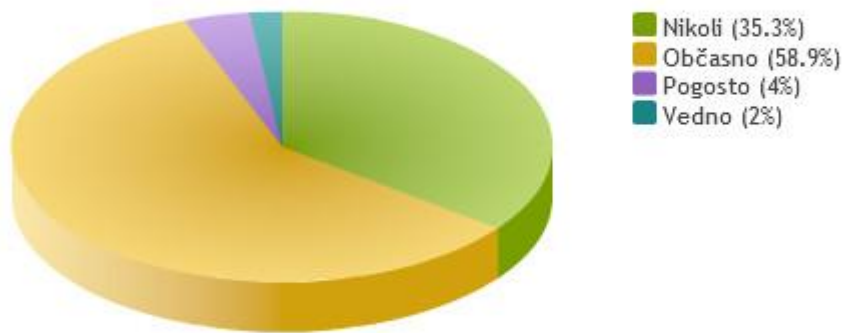
Vir: lasten

Na vprašanje, ali se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da vas zasmehujejo oz. da se norčujejo iz vaših telesnih/značajskih lastnosti, je:

- 41 anketiranih (80,4%) odgovorilo nikoli,
- 9 anketiranih (17,6%) odgovorilo občasno,
- 1 anketirani (2%) odgovoril pogosto,
- nihče ni zasmehovan oziroma izpostavljen nenehnemu norčevanju.

Grafikon 21: Dvom v poslovne odločitve

Se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da dvomijo v vaše poslovne odločitve?



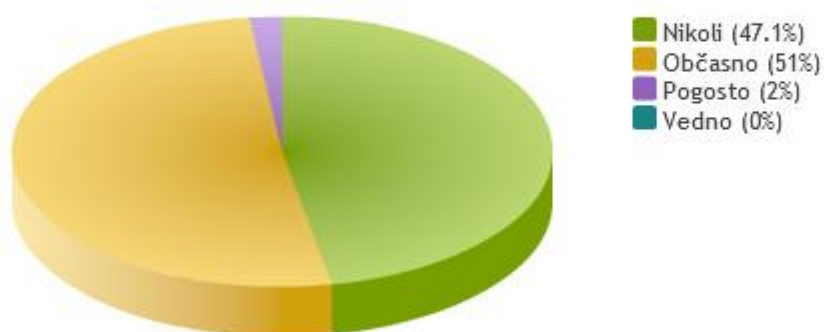
Vir: lasten

Na vprašanje, ali se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da dvomijo v vaše poslovne določitve, je:

- 18 anketiranih (35,3 %) odgovorilo nikoli,
- 30 anketiranih (58,8 %) odgovorilo občasno,
- 2 anketiranca (3,9 %) odgovorila pogosto,
- 1 anketiranec (2 %) odgovoril vedno.

Grafikon 22: Dodeljevanje nesmiselnih nalog oziroma nalog pod nivojem

Se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da vam dodeljujejo nesmiselne delovne naloge oz. naloge pod nivojem vaših sposobnosti?



Vir: lasten

Na vprašanje, ali se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da vam dodeljujejo nesmiselne delovne naloge oz. naloge pod nivojem vaših sposobnosti, je:

- 24 anketirancev (47,1 %) odgovorilo nikoli,
- 26 anketirancev (51 %) odgovorilo občasno,
- 1 anketiranec (2 %) odgovoril pogosto,
- nobenemu niso vedno dodeljene nesmiselne delovne naloge oz. naloge pod nivojem sposobnosti.

13.1 INTERPRETACIJA ANKETE

V anketi je sodelovalo 51 javnih uslužbencev, od tega 39 žensk (76,5 %) in 12 moških (23,5 %). Največ anketiranih, 28 (54,9 %), je bilo starih od 26 do 35 let, 15 anketiranih (29,4 %) je bilo starih od 36 do 45 let, 6 anketiranih (11,8 %) od 46 do 55 let, 2 anketirana (3,9 %) pa sta bila stara nad 55 let. Večina anketiranih 32 (62,7 %) ima visokošolsko/univerzitetno izobrazbo, 11 anketiranih (21,6 %) ima srednjo izobrazbo, 6 anketiranih (11,8 %) višjo izobrazbo, 2 anketirana (3,9 %) pa imata dokončan magisterij/doktorat. 28 anketiranih (54,9 %) je že doživelo mobbing na delovnem mestu, 20 anketiranih (39,2 %) tega še ni doživelo, 3 anketirani (5,9 %) pa so odgovorili, da ne vedo, če so že bili žrtve. Na vprašanja, kako so reagirali na mobbing, je 13 anketiranih (25,5 %) odgovorilo, da so se zaupali prijatelju, družini, sodelavcu, 6 anketiranih (11,8 %) so se skušali izogniti tej osebi, 3 anketirani (5,9 %) so se obrnili na nadrejene, 4 anketirani (7,8 %) so zagrozili s pritožbo, 3 anketirani (5,9 %) niso naredili ničesar zaradi strahu pred posledicami, 1 anketirani (2 %) se je obrnil na sindikat. 26 (51 %) anketiranih se počuti dobro, v službo hodi, ker mora, 7 anketiranih (13,7 %) pa se ne počuti dobro ter v službo ne hodi z veseljem. 38 anketiranih (74,5 %) se zaveda svojih pravic v primeru mobbinga. 13 anketiranih (25,5 %) pa se ne zaveda svojih pravic. Na vprašanje, kdo je povzročitelj mobbinga, je kar 41 anketiranih (80,4 %) odgovorilo nadrejeni, 7 anketiranih (13,7 %) sodelavec, 2 anketirana (3,9 %) stranka, 1 (2 %) je odgovoril podrejeni. Vzrok za mobbing je pri 21 anketiranih (23,3 %) tekmovalnost, 20 (22,2 %) pa jih je izpostavilo slabo organizacijo delovnega procesa in neodkrito komuniciranje. Za najpogostejše zdravstvene težave je 25 anketiranih (27,8 %) navedlo izgubo volje do dela, 15 anketiranih (16,7 %) motnje spanja, 9 anketiranih (10 %) depresijo, 17 anketiranih (18,9 %) pa glavobol. Za znake, ki se kažejo pri delu, je 22 udeležencev (30,6 %) navedlo zmanjšano storilnost, 13 anketiranih (18,1 %) je navedlo napake pri delu, 14 anketiranih (19,4 %) izoliranje posameznikov, 1 anketirani (1,4 %) pa zamujanje na delo. Kako bi reagirali glede povzročiteljev mobbinga, je 29 anketirancev (56,9 %) navedlo, da bi proti povzročiteljem ukrepali, 11 anketiranih (21,6 %) ne bi ukrepali in 11 (21,6 %) bi pojav obsojali, vendar bi ga tolerirali. Ob kršitvi ni poiskalo pravne ali druge pomoči 34 anketiranih (66,7 %), 5 anketiranih (9,8 %) pa je poiskalo pomoč. Na vprašanje, ali se vam pogosto dogaja, da kričijo na vas, je 26 anketiranih (51 %) navedlo nikoli, 25 anketiranih (49 %) pa občasno. 33 anketiranih (64,7 %) je navedlo, da se jim občasno dogaja, da kritizirajo njihovo delo, 2 (3,9 %) pa, da pogosto kritizirajo njuno delo. 28 anketiranih (54,9 %) je navedlo, da jih občasno ignorirajo, 19 (37,3 %) pa, da jih nikoli ne ignorirajo na delovnem mestu. Na vprašanje, ali vas ogovarjajo za hrbtom in širijo govorice in laži, je 32 anketiranih (62,7 %) odgovorilo občasno, 15 (29,4 %) pa nikoli. 20 anketiranih (39,2 %) je občasno preobremenjenih z novimi nalogami in kratkimi roki, 20 (39,2 %) pa je navedlo, da so pogosto preobremenjeni z novimi nalogami in kratkimi roki, ter 5 anketiranih (9,8 %) je navedlo vedno. 36 anketiranih (70,6 %) občasno prekinjajo med govorom, 2 (3,9 %) pa vedno. Na vprašanje, ali vas zasmehujejo oz. se norčujejo iz vaših telesnih/značajskih lastnosti, je 41 anketiranih (80,4 %) navedlo nikoli, 9 anketiranih (17,6 %) pa občasno. Ali dvomijo v vaše poslovne odločitve, je 30 anketiranih (58,8 %) navedlo občasno, 2 (3,9 %) pa sta navedla pogosto. Na vprašanje, ali vam dodeljujejo nesmiselne delovne naloge oz. naloge pod nivojem sposobnosti, je 24 anketiranih (47,1 %) navedlo nikoli, 26 anketiranih (51 %) pa občasno.

14 ZAKLJUČEK

Mobbing je pojav, ki je vsako leto bolj in bolj razširjen in povzroča veliko škodo tako delodajalcu kot delavcu. Je resen problem, ki ima številne negativne posledice tako za žrtev (odraža se predvsem v obliki psihičnih težav), za organizacijo (visoki stroški zaradi bolniških odsotnosti) in nenazadnje tudi za državo (stroški zaradi zdravljenja žrtve).

Organizacije se le redko zavedajo problematike mobbinga, njegove razširjenosti in ustreznih ukrepov, s katerimi ga je mogoče preprečevati. Ker gre za zelo resen problem, je preventiva izrednega pomena. Potrebno je izpostaviti javno zavest o škodljivih posledicah in razviti občutljivost za ta problem. Zato je pomembno prepoznavanje, razumevanje in zavedanje tega pojava, da bomo lahko učinkovito pristopili k preprečevanju mobbinga na delovnem mestu.

Bistvenega pomena oziroma dolžnost delodajalca je, da zagotovi in varuje delavčevo osebnost in zasebnost ter njegovo dostojanstvo pri delu oziroma na delovnem mestu. ZDR sankcionira kaznivo ravnanje delodajalca s plačilom globe v primeru, če delavcu ni zagotovil varstva pred spolnim in drugim nadlegovanjem ali trpinčenjem v skladu s prvim odstavkom 45. člena ZDR.

Kot že rečeno, ima večina žrtev hude psihosomatske in psihične težave. Jasno je, da bo žrtev, ki je doživela mobbing, imela hude posledice. Marsikatera pristane na psihiatriji, v nekaterih primerih pa si žrtev celo vzame življenje. Zaradi mobbinga se v organizaciji slabša delovna klima, večja se fluktuacija, zmanjša se delovna storilnost in učinkovitost.

Problem, ki ga vidim pri kaznivem dejanju mobbinga v praksi, je predvsem v njegovem preiskovanju in dokazovanju v postopku, saj bodo žrtve poleg škode, ki so jo utrpeli v psihičnem, mentalnem, moralnem ali socialnem razvoju, izpostavljene še togemu kazenskemu postopku, v katerem bodo nastopale kot ključni dokaz. Zelo pomembna je tudi pristojnost inšpektorjev za delo, ki opravljajo inšpekcijski nadzor nad izvajanjem določb ZDR, izvršilnih postopkov, kolektivnih pogodb in splošnih aktov delodajalca, ki urejajo delovna razmerja, med drugim določbo 45. člena ZDR.

Pomembno je takojšnje ukrepanje, vendar žrtve na večino kršitev, ki sicer pomenijo kaznivo dejanje, zaradi strahu pred izgubo zaposlitve ter s tem izgubo socialne varnosti, večino molčijo. Kazniva dejanja zoper delovno razmerje se namreč preganjajo po uradni dolžnosti, zato bi morali vsi državni organi in organizacije z javnimi pooblastili naznaniti kaznivo dejanje, če so o njem obveščeni, ali kako drugače zvedo zanj. Zato se problem preiskovanja in pregona kaznivih dejanj zoper delovno razmerje pokaže kot širši, saj očitno, glede na majhno število obravnavanih zadev, inšpekcijske službe, ki opravljajo nadzor, ne delujejo kot bi morale.

Zaradi škodljivih posledic se mobbing ne sme dopuščati. Oblikovati je potrebno preventivne ukrepe. Z njimi lahko v veliki meri preprečimo posledice mobbinga v delovnih okoljih. Med te uvrščamo zlasti jasno podajanje informacij, možnost izobraževanja, odprto komunikacijo, ukrepe za izboljšanje delovne atmosfere, posebne organizacijske dogovore med delodajalci in delavci na tem področju, nenehno pozornost nadrejenih na dogajanje v organizaciji, nenehno ozaveščanje o tem pojavu, sprejetje ustrezne zakonodaje in internih pravilnikov v organizacijah.

Dolžnost delodajalca je zagotoviti varno okolje, brez mobbinga in v primeru njegove prisotnosti delovati korektno in profesionalno.

Mobbing je del sedanjosti. Kot takega ga moramo sprejeti in se z njim spoprijeti.

Ovrednotenje hipotez:

Hipoteza 1: Menim, da so javni uslužbenci izpostavljeni mobbingu. Iz rezultatov je razvidno, da je mobbing prisoten na delovnem mestu, kar je potrdilo 54,9 % anketiranih, ki so že bili žrtev mobbinga. Hipoteza je potrjena.

Hipoteza 2: Predvidevam, da mobbing izvaja nadrejeni. Hipoteza je bila potrjena, saj je 80,4 % anketiranih navedlo, da izvaja mobbing nadrejeni.

Hipoteza 3: Menim, da proti povzročiteljem ne bi ukrepali. 56,9 % anketiranih je navedlo, da bi proti povzročiteljem ukrepali. Hipoteza je ovržena.

Hipoteza 4: Javni uslužbenec ob kršitvi ni poiskal pravne ali druge pomoči. Iz odgovorov je razvidno, da 66,7 % anketiranih ob kršitvi ni poiskalo pravne ali druge pomoči. Hipoteza je potrjena.

LITERATURA IN VIRI

BAKOVNIK, Rajko (2006). *Vloga sveta delavcev pri odkrivanju in preprečevanju mobbing*. Industrijska demokracija, 10, št. 12, str. 3-5.

BEČAN, Irena, BELOPAVLOVIČ, Nataša, CVETKO, Aleksej, KALČIČ, Miran, KLAMPFER, Marta, KONČAR, Polonca, KORIČ HORVAT, Etelka, KRESAL, Barbara, KRESAL ŠOLTES, Katarina, NOVAK, Janez, NOVAK, Mitja, PLEŠNIK, Tatjana, SENČUR PEČEK, Darja, VODOVNIK, Zvone (2008). *Zakon o delovnih razmerjih s komentarjem*. GV založba, Ljubljana.

BREČKO, Danijela (2007). *Mobbing-kako ga pravočasno prepoznati in ukrepati*. Delavci in delodajalci, 2, št. 3, str. 415-428.

BREČKO, Danijela (2003). *Mobbing- psihično in čustveno nasilje na delovnem mestu*. HRM, 1, št. 1, str. 62-64.

BREČKO, Danijela (2006). *Mobbing-psihoteror tekmovalne družbe*. Industrijska demokracija, 10, št. 12, str. 12-18.

BREČKO, Danijela (2007). *Na udaru so predvsem poštenjaki*. Moja tajnica, 14, št. 2, str.11

BREČKO, Daniela (2010). *Recite mobingu ne*. Planet GV, Ljubljana.

BREČKO, Danijela (2009). *Strateško preprečevanje mobinga*. HRM, 7, št. 27, str. 28-32.

CVETKO, Aleksej (2003). *Mobbing posebna vrsta šikane v delovnih razmerjih*. Podjetje in delo, 29, št. 5, str. 895-906.

ČESEN, Tanja, DAMELJ, Mirjana, KEČANOVIĆ, Bećir, MORDEJ, Alenka, PEČNIK POSEL, Simona, POSEL, Franc, URDIH LAZAR, Tanja (2009). *Mobing, trpinčenje, šikaniranje...* Nekaj usmeritev za pogum pri ohranjanju dostojanstva. POGUM-društvo za dostojanstvo pri delu, Ljubljana.

DAVENPORT, Noa Ruth, SCHWARTZ, Gail, PURSELL, Elliott (1994). *Mobbing, Emotional Abuse in the American Workplace*. Civil Society Publishing, Collins Iowa.

DELPHINA SENICA, Laura (2009). *Nadlegovanje in trpinčenje na delovnem mestu*. Bančni vestnik, 58, št. 10, str. 38-42.

KOSTELIĆ-MARTIĆ, Andreja (2005). *Mobbing: psihičko maltretiranje na radnom mjestu*. Šolska knjiga, Zagreb.

KOSTELIĆ-MARTIĆ, Andreja (2007). *Psihično nasilje na delovnem mestu*. HRM, 5, št. 15, str.26-32.

LEYMANN, Heinz, GUSTAFSSON, Annelie (1996). *Mobbing at work and the Development of the Post-traumatic Stress Disorder*. European Journal of Work and Organizational Psychology, 5, št. 2, str. 251-275.

LEYMANN, Heinz (1993). *Psihoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann*. Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH, Hamburg.

MLINARIČ, Pavla (2006). *Mobing-ne pri nas?* HRM, 4, št. 12, str.34-36.

MLINARIČ, Pavla (2007). *Zaščita pred mobingom, ko služba postane pekel*. HRM, 5, št. 15, str.34-38.

POVŠE PRESL, Terezija, ARKO KOŠEC, Mateja, VREČAR, Marina (2010). *Obvladovanje trpinčenja na delovnem mestu*. Ministrstvo za notranje zadeve Republike Slovenije, Ljubljana.

Slovar slovenskega knjižnega jezika (1994). DZS, Ljubljana.

TKALEC, Lea (2001). *Šikaniranje*. Teorija in praksa, 38, št. 5, str.908-926.

URDIH LAZAR, Tanja (2008). *Mobbing ali trpinčenje na delovnem mestu in vloga sveta delavcev*. Industrijska demokracija, 7, št. 3, str. 18-19.

Klinični center Ljubljana, Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa (2011). Dostopno 8.6.2011 na: <http://cilizadelo.si/default-30510.html>

Sindikat Mariborske regije KNSS neodvisnost (2011). Dostopno 12.6.2011 na: <http://sindikat-smbrknss.si/wp-content/uploads/2009/03/dr-brecko-mobing.pdf>

EUR-Lex (2007). Dostopno 17.7.2011 na: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0686:FIN:SL:HTML>

MJU (2011). Dostopno 17.7.2011 na: http://www.mju.gov.si/si/delovna_podrocja/inspektorat_za_javno_upravo/

MJU (2011). Dostopno 16.7.2011 na: http://www.mju.gov.si/si/delovna_razmerja_in_stipendiranje/komisija_za_pritožbe_iz_dr_pri_vladi_rs/poslovník_kpdr/

MDDSZ (2011). Dostopno 16.7.2011 na: http://www.id.gov.si/si/delovna_podrocja/pristojnosti_inspektorata_rs_za_delo/

UEM (2011). Dostopno 16.7.2011 na: http://www.uem.gov.si/si/o_uradu/pristojnosti/

VČP RS (2011). Dostopno 16.7.2011 na: <http://www.varuh-rs.si/publikacije-gradiva-izjave/govori-referati-in-clanki/novice/detajl/varuh-clovekovih-pravic-pristojnosti-in-pooblastila/?cHash=c0d2b45707>

(2000). Direktiva 2000/43/ES o izvajanju načela enakega obravnavanja oseb ne glede na raso ali narodnost. UL L 180.

(2000). Direktiva 2000/78/ES o splošnih okvirih enakega obravnavanja pri zaposlovanju in delu. UL L 180.

(2002). Direktiva 2002/73/ES Evropskega parlamenta in Sveta. UL L 269.

(2006). Direktiva Evropskega parlamenta in sveta o uresničevanju načela enakih možnosti ter enakega obravnavanja moških in žensk pri zaposlovanju in poklicnem delu. UL L 204.

(1999). Evropska socialna listina (MESL).Ur. list RS-MP št. 7/1999.

(2008). Kazenski zakonik (KZ-1). Ur. list, št. 55/2008, 66/2008-popravek, 39/2009 (KZ-1A).

(2009). Uredba o ukrepih za varovanje dostojanstva zaposlenih v organih državne uprave. Ur. list, št. 1/2009.

(1991). Ustava Republike Slovenije. Ur. list, št. 33/1991, 42/1997, 66/2000, 24/2003, 69/2004, 68/2006.

(2002). Zakon o delovnih razmerjih (ZDR). Ur. list, št. 42/2002, 79/2006, 46/2007, 103/2007, 45/2008.

(2007). Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o delovnih razmerjih (ZDR-A). Ur. list, št. 103/2007.

(2002). Zakon o javnih uslužbencih (ZJU). Ur. list, št. 56/2002, 110/2002, 2/2004, 10/2004, 23/2005, 35/2005, 62/2005, 113/2005, 21/2006, 23/2006, 32/2006, 62/2006, 131/2006, 11/2007, 33/2007, 63/2007, 65/2008, 69/2008, 74/2009.

(2004). Zakon o uresničevanju načela enakega obravnavanja (ZUNEO). Ur. list, št. 50/2004, 61/2007, 93/2007.

PRILOGE

ANKETNI VPRAŠALNIK

1. Spol

- Ženska
- Moški

2. Starost

- Do 25 let
- Od 26 do 35 let
- Od 36 do 45 let
- Od 46 do 55 let
- Nad 55 let

3. Izobrazba

- Poklicna izobrazba
- Srednja izobrazba
- Višja izobrazba
- Visoka strokovna/ univerzitetna izobrazba
- Magisterij/ doktorat

4. Ali ste že bili kdaj žrtev mobbinga na svojem delovnem mestu?

- Da
- Ne
- Ne vem

5. Kako ste reagirali na mobbing na delovnem mestu?

- Nisem se zmenil/zmenila
- Zaupal/zaupala sem prijatelju, družini, sodelavcu/sodelavki
- Skušal/skušala sem se izogniti tej osebi
- Obrnil/obrnila sem se na sindikat
- Obrnil/obrnila sem se na nadrejene
- Zagrozil/zagrozila s pritožbo
- Ničesar zaradi strahu pred posledicami
- Drugo

6. Kako ste zadovoljni s splošno klimo v organizaciji?

- počutim se dobro, v službo hodim z veseljem
- počutim se dobro, v službo hodim, ker moram
- ne počutim se dobro, v službo ne hodim z veseljem

7. Ali se zavedate svojih pravic v primeru mobbinga na delovnem mestu?

- Da
 - Ne
8. Kdo je po vašem mnenju najpogostejše povzročitelj mobbinga na delovnem mestu?
- Nadrejeni
 - Podrejeni
 - Sodelavec
 - Stranka
9. Kaj je po vaši oceni vzrok za mobbing oz. psihično nasilje?
- Slaba organizacija delovnega procesa
 - Slaba seznanjenost s pravili, pravicami in dolžnosti
 - Neodkrito komuniciranje
 - Tekmovalnost
 - Medsebojno nezaupanje
 - Drugo
10. Katere od naštetih zdravstvenih težav ste utrpeli zaradi mobbing?
- Slabost
 - Depresija
 - Glavobol
 - Motnje spanja
 - Povišan pritisk
 - Prebavne motnje
 - Izguba volje do dela
 - Drugo
11. Kateri so vaši najpogostejši znaki zaradi mobbinga, ki se kažejo pri vašem delu?
- Napake pri delu
 - Zmanjšana storilnost
 - Zamujanje na delo
 - Pogosta bolniška odsotnost
 - Izoliranja posameznikov
 - Težave z disciplino
 - Drugo
12. Kako bi po vašem mnenju reagirali v organizaciji glede povzročiteljev mobbing dejanj?
- proti povzročiteljem bi ukrepali
 - proti povzročiteljem ne bi ukrepali,
 - pojav bi obsojali, vendar bi ga tolerirali
13. Ali ste ob kršitvi poiskali pravno oz. kakšno drugo pomoč?
- Da
 - Ne

14. Se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da kričijo na vas?

- nikoli
- občasno
- pogosto
- vedno

15. Se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da kritizirajo vaše delo?

- nikoli
- občasno
- pogosto
- vedno

16. Se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da vas ignorirajo?

- nikoli
- občasno
- pogosto
- vedno

17. Se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da vas ogovarjajo za hrbtom in o vaš širijo govorice ali laži?

- nikoli
- občasno
- pogosto
- vedno

18. Se vam na delovnem mestu dogaja, da ste preobremenjeni z novimi nalogami in kratkimi roki?

- nikoli
- občasno
- pogosto
- vedno

19. Se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da vas prekinjajo med govorom?

- nikoli
- občasno
- pogosto
- vedno

20. Se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da vas zasmehujejo oz. da se norčujejo iz vaši telesnih/značajskih lastnosti?

- nikoli
- občasno
- pogosto
- vedno

21. Se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da dvomijo v vaše poslovne odločitve?

- nikoli
- občasno
- pogosto
- vedno

22. Se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da vam dodeljujejo nesmiselne delovne naloge oz. naloge pod nivojem vaših sposobnosti?

- nikoli
- občasno
- pogosto
- vedno