

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Diplomsko delo

**ANALIZA NASILJA NA DELOVNEM MESTU V
ZDRAVSTVU**

Alekseja Keber

Ljubljana, september 2016

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO

DIPLOMSKO DELO

ANALIZA NASILJA NA DELOVNEM MESTU V ZDRAVSTVU

Kandidatka: Alekseja Keber
Vpisna številka: 04024067
Študijski program: Visokošolski strokovni študijski program Javna uprava

Mentor: red. prof. dr. Miha Brejc

Ljubljana, september 2016

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisana Alekseja Keber, študentka 1. stopnje študijske smeri javna uprava, z vpisno številko 04026067, sem avtorica diplomskega dela z naslovom Analiza nasilja na delovnem mestu v zdravstvu.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je priloženo 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 dobesečnega parafraziranja bodisi v grafični obliki, s katerimi so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (Zakon o avtorski in sorodnih pravicah, Uradni 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 ALI magistrskega dela ter soglašam z objavo dela v zbirki »Dela FU«.

Diplomsko delo je lektoriral/a: lekt. mag. Katarina Čander, prof.

Ljubljana, september 2016

Podpis avtorja/-ice:

Alekseja Keber

POVZETEK

V diplomski nalogi sem raziskala razširjenost nasilja na delovnem mestu med zaposlenimi v zdravstvu. Nasilje je dandanes postalo realnost za marsikaterega zaposlenega. Posledice so uničujoče tako za žrtve kot tudi za sodelavce, organizacije in družbo.

Pojav nasilja na delovnem mestu predstavlja resno grožnjo učinkovitosti in uspešnosti organizacij, saj zaradi tega prihaja med zaposlenimi do konfliktov, žrtev nasilja pa je velikokrat diskriminirana in stigmatizirana, ter posledično v nenehnem stresu.

Prisotnost fizičnega nasilja na delovnem mestu nam je že dolgo poznana, prisotnost psihičnega nasilja pa je bila dolgo podcenjevana. Prizadeti so tako moški kot ženske, vendar na različne načine. Ženske so v večji meri izpostavljene nekaterim vrstam nasilja kot npr. spolno nasilje oz. spolni napad.

Nasilje je tesno povezano z diskriminacijo, ki pomeni kakršnokoli razlikovanje in izključevanje, le-ta pa povzroča izničenje in omejevanje enakih možnosti, enakega obravnavanja, zaposlovanja ali dela pod enakimi pogoji.

Obravnavano temo sem raziskala s pomočjo razpoložljive strokovne literature, razširjenost nasilja na delovnem mestu pa sem ugotavljala s pomočjo ankete, ki sem jo izvedla med zaposlenimi različnih poklicih skupin, ki opravljajo delo v zdravstvu.

Raziskovalni del naloge me je privedel do nekaterih ugotovitev o razširjenosti nasilja v zdravstvu. Ugotovila sem, da je nasilje na delovnem mestu v zdravstvu razširjeno najbolj med zaposlenimi, ki opravljajo delo neposredno ob pacientu. Prav tako sem prišla do spoznanj, kdo je najpogostejši izvajalec nasilja, kako so zaposleni seznanjeni s problematiko nasilja ter s katerimi vrstami nasilja se zaposleni najpogosteje srečujejo.

Ključne besede: nasilje, nenasilje, delovno mesto, zdravstvo, dejavniki, žrtev, povzročitelj

SUMMARY

Analysis of workplace violence in the health sector

This diploma thesis focuses on the research of the prevalence of violence at the workplace among employees in the health sector. Violence has now become reality for many employees. The consequences of such ill behaviour are devastating for all; victims, colleagues, organizations and the society in general.

The phenomenon of workplace violence poses a serious threat to the efficiency and performance, because such violence normally leads to creation of conflicts among employees, and victims of violence are often discriminated and stigmatized and therefore living in constant stress.

The presence of physical violence at the workplace has been known for a long period of time. However, the presence of psychological violence has been long underestimated. And both are affected, men and women, but in different ways. Women are also more exposed to certain types of violence known as sexual violence or sexual assault.

Violence is closely connected to discrimination, which means any kind of discrimination and exclusion that causes nullification and restriction of equal opportunities, equal treatment, employment or work under the same conditions.

I researched the topic by means of available professional literature, and I studied the topic 'the prevalence of violence at the workplace' by conducting a questionnaire which was distributed and analysed among employees of various work groups and different positions within the health care settings.

The research part of my work brought me to certain conclusions about the prevalence of violence in the health care sector in Slovenia. I have found out that the workplace violence in the health sector is most widespread among employees who work directly with the patient. I have also come to the conclusions about the most frequent performers of violence, employees' awareness of the problem of violence, and what types of violence employees in the health sector have to encounter.

Key words: violence, nonviolence, workplace, healthcare, factors, victim, perpetrator

KAZALO

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA	iii
POVZETEK.....	v
SUMMARY	vi
KAZALO PONAŽORITEV	viii
KAZALO GRAFIKONOV	viii
KAZALO SLIK	ix
KAZALO TABEL.....	ix
1 UVOD	1
2 NASILJE NA DELOVNEM MESTU	3
2.1 POJMOVNA OPREDELITEV NASILJA	3
2.2 OBLIKE NASILJA NA DELOVNEM MESTU	4
2.2.1 PSIHIČNO NASILJE	4
2.2.2 EKONOMSKO NASILJE.....	7
2.2.3 VERBALNO NASILJE	7
2.2.4 FIZIČNO NASILJE.....	8
2.2.5 SPOLNO NASILJE	9
3 VZROKI ZA NASILJE NA DELOVNEM MESTU	11
3.1 OSEBNOSTNI VZROKI	11
3.2 DRUŽBENI, KULTURNI IN SOCIALNI VZROKI.....	12
3.3 DELOVNI POGOJI.....	12
4 POSLEDICE NASILJA NA DELOVNEM MESTU	13
4.1 POSLEDICE ZA POSAMEZNIKA	13
4.2 POSLEDICE ZA ORGANIZACIJO	14
4.3 POSLEDICE ZA SODELAVCE	15
5 PREPREČEVANJE NASILJA NA DELOVNEM MESTU	16
5.1 UKREPI ZA PREPREČEVANJE NASILJA.....	16
6 PREDSTAVITEV SPLOŠNE BOLNIŠNICE CELJE	19
6.1 OPIS JAVNEGA ZAVODA	19
6.2 ZGODOVINA	19
6.3 ORGANIZACIJSKA IN KADROVSKA STRUKTURA.....	20
7 RAZISKAVA O NASILJU NA DELOVNEM MESTU MED ZAPOSLENIMI V SPLOŠNI BOLNIŠNICI CELJE.....	23
7.1 CILJI, POTEK IN OBRAZLOŽITEV RAZISKAVE	23
7.2 ANALIZA REZULTATOV RAZISKAVE	23
7.3 UGOTOVITVE.....	46
8 ZAKLJUČEK	48
LITERATURA IN VIRI.....	51
PRILOGE	55

KAZALO PONAŽORITEV

KAZALO GRAFIKONOV

Grafikon 1: Spol anketirancev	24
Grafikon 2: Starost anketirancev	25
Grafikon 3: Dokončana stopnja izobrazbe	26
Grafikon 4: Delovna doba.....	27
Grafikon 5: Pomen nasilja na delovnem mestu.....	28
Grafikon 6: Zadovoljstvo z delom	29
Grafikon 7: Počutje na delovnem mestu	30
Grafikon 8: Razumevanje s sodelavci	31
Grafikon 9: Seznanitev z nasiljem	32
Grafikon 10: Izpostavljenost nasilju pri delu.....	33
Grafikon 11: Izpostavljenost vrstam nasilja.....	34
Grafikon 12: Zaupanje o izvedbi nasilja	35
Grafikon 13: Vzrok, da se niste zaupali nikomur	36
Grafikon 14: Komu ste se zaupali.....	37
Grafikon 15: Ali je bil izvajalec nasilja sankcioniran.....	38
Grafikon 16: Vrsta sankcije za izvajalca nasilja.....	39
Grafikon 17: Najpogostejši povzročitelj nasilja.....	40
Grafikon 18: Spol izvajalca nasilja	41
Grafikon 19: Načini izvajanja nasilja	42
Grafikon 20: Najpogostejši vzroki nastanka nasilja	43
Grafikon 21: Pogostost izpostavljenosti nasilju	44
Grafikon 22: Ukrepi za preprečevanje nasilja	45

KAZALO SLIK

Slika 1: Razvojne stopnje mobbinga.....4

Slika 2: Organiziranost Splošne bolnišnice Celje 21

KAZALO TABEL

Tabela 1: Neustrezne oblike vedenja in ravnanja v okviru mobbinga.....6

Tabela 2: Struktura zaposlenih po delovnih skupinah 22

Delovno mesto je prostor, v katerega nehote vnašamo svoje vrednote, prepričanja, stališča, predsodke in stereotipe. Le-ti vplivajo na kulturo organizacije in odnose med zaposlenimi. Delovno okolje pomembno vpliva na naše vrednote ter na kakovost našega zasebnega življenja.

Nasilje na delovnem mestu je realnost današnjega časa, ki mu posvečamo vedno večjo pozornost. Je težava, ki je ne moremo uvrstiti v določeno delovno okolje ali jo pripisati določeni poklicni skupini.

Kaj sploh razumemo pod pojmom nasilje na delovnem mestu? Le-ta lahko ima univerzalen pomen, ki pa je lahko glede na različno kulturo dojemanja nasilja zelo različen. V naši kulturi kot nasilje na delovnem mestu dojemamo incidente, pri katerih so zaposleni žaljeni, ogroženi ali napadeni v okoliščinah, ki so povezane z delom in vključujejo eksplicitno ali implicitno grožnjo njihovi varnosti, dobrobiti ali zdravju.

Nasilju na delovnem mestu so izpostavljeni zaposleni v vseh sektorjih, vendar je pojav nasilja izredno razširjen med zaposlenimi, ki opravljajo delo v zdravstvu. Ne le, da se nasilje lahko vrši s strani sodelavcev, nadrejenih in podrejenih, v zdravstvu so zaposleni izpostavljeni tudi nasilju s strani pacientov ter njihovih svojcev. Le-ti pa svoje nezadovoljstvo pogosto stresejo nad medicinskimi sestrami.

V Sloveniji je bilo nasilje na delovnem mestu v primerjavi z nasiljem v družini dolgo zapostavljena tema. Pod okriljem Zbornice zdravstvene in babiške nege Slovenije deluje Delovna skupina za nenasilje v zdravstveni negi, ki spremlja razširjenost nasilja v zdravstveni negi. Od leta 2009 dalje spremljajo trpinčenje v 26-tih zdravstvenih ustanovah in prav v vseh je bila prepoznana zloraba s strani nadrejenega.

Nasilje je v bolnišnicah, še posebej na urgenci, dializi in psihiatričnih oddelkih, tako pogosto, da veliko zdravstvenih delavcev, posebej medicinskih sester meni, da je to preprosto »del poklica« (Brown, 2008, str. 211).

V zdravstvu se zaradi uvedenih varčevalnih ukrepov, naraščajočega stresa in posledično slabih medsebojnih odnosov nasilje hitro širi. Izpostavljeni so mu tako moški kot ženske, vendar ker so v tej panogi pretežno zaposlene ženske, je pričakovano, da so le-te najpogostejše žrtve nasilja.

Najpomembnejše je, da se tako delodajalci kot tudi zaposleni zavedajo problemov, ki jih prinaša nasilje. ter si po svojih močeh prizadevajo za njegovo preprečevanje.

Pisanja diplomske naloge sem se lotila s pomočjo strokovne literature z namenom, da predstavim oblike nasilja, s katerimi se srečujejo zaposleni v zdravstvu, vzroke za pojav nasilja, s kakšnimi posledicami se soočajo žrtve nasilja ter želim predstaviti, katere ukrepe lahko vodilni in ostali zaposleni v zdravstvu uvedejo.

Cilj izvedene raziskave je ugotoviti, ali se zaposleni zavedajo problema nasilja na delovnem mestu, s kakšnimi oblikami nasilja se najpogosteje srečujejo ter koliko zaposlenih je nasilje že doživelo.

2

NASILJE NA DELOVNEM MESTU

2.1

POJMOVNA OPREDELITEV NASILJA

Pojem nasilja na delovnem mestu se lahko razlikuje od države do države glede na kulturo ter glede na različne okoliščine. Mnoge oblike vedenja, ki jih v določenem sociokulturnem okolju štejejo za normalne, veljajo drugje za odklone in obratno (Lamovec & Rojnik, 1978).

Pojem nasilja na delovnem mestu je vsebinsko širok in vključuje posamezna nasilna dejanja kot tudi dolgotrajno namerno nadlegovanje in psihološko nasilje.

O nasilju lahko govorimo, kadar se katerokoli od 45-tih točno določenih dejanj ponavlja vsaj pol leta ali več ter najmanj enkrat tedensko (Leymann, 1993, str. 22).

Različne definicije nasilja na delovnem mestu lahko razvrstimo v dve skupini (Lešnik Mugnaioni & Klemenc, 2011, str. 95-96):

- definicije, ki pojasnjujejo posamezne primere nasilja, napade ali incidente, ki ga nad zaposlenimi v zdravstvu lahko povzročijo bolniki, svojci, osebe izven organizacije ali sodelavci v obliki fizičnega, psihičnega, verbalnega, spolnega ali ekonomskega nasilja, ter
- definicije, ki pojasnjujejo pojav dolgotrajnega in sistematičnega izvajanja nasilja na delovnem mestu s strani sodelavca ali skupine sodelavcev. Pri teh definicijah gre za pojav namerne zlorabe moči, psihičnega nasilja, zastraševanja, poniževanja ter na koncu odstranitve zaposlenega z delovnega mesta.

Mednarodni urad za delo opredeljuje nasilje na delovnem mestu kot incidente, pri katerih so zaposleni žaljeni, ogroženi ali pa so napadeni v okoliščinah, ki so povezane z njihovim delom, vključno s potovanjem na delo ali iz dela, in ki vključujejo eksplicitno in implicitno grožnjo njihovi varnosti, dobrobiti ali zdravju. K nasilju na delovnem mestu se šteje fizične, verbalne in spolne napade, zmerjanje, zastraševanje, nadlegovanje zaradi osebnih okoliščin, spolno in rasno nadlegovanje, grožnje in druge oblike fizičnega ter psihičnega nasilja (Okvirne smernice za obravnavo nasilja na delovnem mestu v zdravstvu, 2002, str. 3).

Nasilje na delovnem mestu je pojav, ki vključuje ustrahovanje in izsiljevanje, grožnje, fizične napade in spolno nadlegovanje. Gre za pojav, ki je prisoten v vseh sektorjih, poklicih in državah. Je globalen in pandemičen (Di Martino, 2008, str. 59).

Skupno izhodišče definicij nasilja na delovnem mestu je zloraba moči in uporaba sile, s katero povzročitelj vstopa v žrtvin prostor telesne, spolne, duhovne in čustvene nedotakljivosti in s tem prizadene njeno dostojanstvo. Ključna dinamika vsakršnega nasilja je moč (Lešnik Mugnaioni, Klemenc, 2011, str. 95)

Kljub temu, da je definicija nasilja na delovnem mestu široka, se moramo zavedati, da vseh dejanj ne moremo šteti za nasilje. Ali je nekdo ravnal nasilno ali ne, se lahko odločimo na podlagi lastnih vrednot. Merila, kaj štejemo za nasilno, lahko preberemo v katalogu človekovih pravic in temeljnih svoboščin. Tako na primer nepravilne odločitve nadrejenega ali enkratnega dejanja ne moremo smatrati kot dejanje nasilja.

2.2 OBLIKE NASILJA NA DELOVNEM MESTU

Obstaja več vrst nasilja, vendar prav nobeno ni opravičljivo. Oblike oziroma vrste nasilja so med seboj običajno povezane in jih lahko delimo glede na naravo nasilnih dejanj:

- psihično nasilje,
- ekonomsko nasilje,
- verbalno nasilje,
- fizično nasilje in
- spolno nasilje.

Zaradi prepletanja so oblike nasilja v družbenih praksah težko ločljive. Javnost oblike nasilja različno obravnava. Fizično nasilje obsoja večina ljudi, za posilstvo žensk pogosto iščejo opravičila v izzivalnem ravnanju žensk, verbalno nasilje pa pogosto opravičujemo in toleriramo.

2.2.1 PSIHIČNO NASILJE

Vedno bolj se za obliko psihološkega nasilja uporablja izraz »mobbing«, ki izhaja iz angleškega glagola »mob«, kar pomeni napadati, zmerjati, trpinčiti oz. nadlegovati. Mobbing je tako oblika psihološkega nasilja, ki se na delovnih mestih pojavlja kot izkazovanje sovražnega razpoloženja, običajno proti eni osebi, skozi daljše časovno obdobje.

Slika 1: Razvojne stopnje mobbinga



Vir: Brečko (2006, str. 13-14)

V različnih delih sveta uporabljajo kar nekaj različnih izrazov, njihov pomen pa je zelo podoben. Tudi sama opredelitev mobbinga je zelo različna. Švedski psiholog nemškega rodu, Heinz Leymann je v Evropi prvi proučeval nasilje, vse kasnejše definicije pa izhajajo iz njegove definicije. Zaradi tega so si z njegovo definicijo ostale definicije mobbinga zelo

podobne. Leymann (v Brečko, 2014, str. 19) pravi, da je nasilje sovražna in neetična komunikacija na delovnem mestu, ki je polna konfliktov med sodelavci ali med podrejenimi in nadrejenimi. Pri tem je napadena oseba v podrejenem položaju ter izpostavljena sistematičnim in ponavljajočim napadom ene ali več oseb. Namen oz. posledica nasilja je odstranitev iz sistema, pri tem pa žrtev nasilja to občuti kot diskriminacijo.

Psihično nasilje se pogosto izvaja kot ponavljajoče vedenje, ki je sprva sicer zanemarljivo, vendar lahko zaradi nenehnega ponavljanja postane resna oblika nasilja. Pogosto je sestavljeno iz ponavljajočih, nezaželenih in vsiljenih dejanj, ki imajo uničujoče učinke na žrtev. Vključuje grožnje s pretepanjem, posmeh, ki je namenjen posamezniku glede njegovih navad, inteligence, prijateljev ali družine, izolacijo od prijateljev ali družine. Vključuje tudi prepoved posedovanja stvari, ki so posamezniku pomembne, uničevanje pohištva ali osebnih stvari ter prikrajšanje glede denarja. Psihično nasilje negativno vpliva na samozavest, samozaupanje in samopodobo žrtve (Kuhar, 1999, str. 5).

Glede na to, v katero smer se mobbing izvaja, ga delimo na (Brečko, 2014, str. 55):

- **horizontalni mobbing** – o njem govorimo takrat, ko se psihično nasilje izvaja med sodelavci na isti stopnji hierarhične lestvice;
- **vertikalni mobbing** – psihično nasilje se izvaja med ljudmi na različnih stopnjah hierarhične lestvice v organizaciji;
- **zunanj** **mobbing** – psihično nasilje poteka v organizaciji, vendar lahko napadalec prihaja od zunaj, od tretje osebe;
- **e-mobbing** – izvaja se s pomočjo informacijske tehnologije. Pri tej vrsti izvajanja nasilja si nekateri podredijo druge osebe na podlagi boljšega poznavanja in upravljanja tehnologije (pošilja neprimernih elektronskih sporočil);
- **lažni mobbing** – o njem govorimo takrat, ko žrtev mobbinga slabo presodi situacijo in sproži lažen alarm, zaradi česar pa v organizaciji lahko tudi napade svojega napadalca.

Leymann (v Brečko, 2014, str. 32) je kot pojavnne oblike psihičnega nasilja opredelil 45 ravnanj ter jih razdelil na pet različnih kategorij na podlagi napada:

1. vedenja in ravnanja, ki predstavljajo napad na samoizražanje in komunikacijo žrtve;
2. vedenja in ravnanja, ki predstavljajo napad na osebo kot socialno bitje, ki ogrožajo njene socialne stike;
3. vedenja in ravnanja, ki predstavljajo napad na osebni ugled žrtve;
4. vedenja in ravnanja, ki predstavljajo napad na kakovost poklicnega življenja in organizacijske vloge na delovnem mestu, ter

5. vedenja in ravnanja, ki predstavljajo neposreden napad, ki vpliva na zdravje žrtve.

V vsako kategorijo ravnanj lahko uvrstimo več oblik vedenja in ravnanja (Tabela 1), ki so usmerjena na posameznika oz. žrtev nasilja.

Tabela 1: Neustrezne oblike vedenja in ravnanja v okviru mobbinga

Vrsta ravnanja	Neustrezne oblike vedenja in ravnanja, oblike mobbinga
Napadi na samoizražanje in komuniciranje	Omejevanje možnosti izražanja in komuniciranja, ki ga izvaja nadrejeni Omejevanje možnosti izražanja in komuniciranja, ki ga izvajajo sodelavci Seganje v besedo, jemanje besede Kričanje in zmerjanje Nenehno kritiziranje dela Kritiziranje osebnega življenja Dajanje nejasnih pripomb Zastraševanje po telefonu Pisne grožnje Ustne grožnje Izmikanje neposrednim stikom, onemogočanje stikov s pogledi, odklonilne geste in zbadanje
Napadi, ki ogrožajo socialne stike žrtve	Z žrtvijo se noče nihče več pogovarjati Ingoriranje, ko žrtev koga sama nagovori Premestitev v delovne prostore, oddaljene od sodelavcev Sodelavci se ne smejo pogovarjati z žrtvijo Splošna ignoranca pri sodelavcih
Napadi, ki ogrožajo osebni ugled žrtve	Obrekovanje Širjenje govoric Poskusi smešenja žrtve Izražanje domnev, da je žrtev psihični bolnik Poskusi prisile v psihiatrični pregled Norčevanje iz telesnih hib Oponašanje tipičnih vzorcev vedenja z namenom, da se žrtev osmeši Napad na politično ali versko prepričanje žrtve Norčevanje iz zasebnega življenja Norčevanje iz narodnosti Siljenje k opravljanju nalog, ki negativno vplivajo na samospoštovanje žrtve Dvom o poslovnih odločitvah žrtve Žrtev je pogosto deležna kletvic in obscenih izrazov
Napadi na delovno mesto	Žrtev ne dobiva več novih delovnih nalog Žrtvi so odvzete vse delovne naloge Dodeljevanje nesmiselnih delovnih nalog Dodeljevanje nalog pod ravno kvalifikacije Dodeljevanje novih in novih nalog Dodeljevanje nalog, ki žalijo dostojanstvo Dodeljevanje nalog nad ravno kvalifikacije Poškodovanje delovnega mesta žrtve
Napadi na zdravje	Dodeljevanje za zdravje škodljivih nalog Grožnje s fizičnim nasiljem Uporaba lažjih oblik fizičnega nasilja Fizična zloraba Namerno povzročanje psihične škode

Vir: Brečko (2014, str. 41-42)

Neustrezne oblike vedenja na delovnem mestu, ki lahko vodijo v izvajanje nasilja je potrebno ozavestiti in preprečevati. Te oblike nadlegovanja delimo na pet skupin (Brečko, 2014, str. 41):

1. nadlegovanje zaradi spola,
2. nadlegovanje zaradi spolne usmerjenosti,
3. nadlegovanje zaradi starosti,
4. nadlegovanje zaradi izobrazbe, ter
5. spolno nadlegovanje.

Naštete oblike nadlegovanja pomenijo diskriminatorno ravnanje, ki lahko vodi v nasilje. Pri izvajanju nasilja gre vedno za trpinčenje, vsako trpinčenje pa ni nujno nasilje.

Psihično nasilje je najbolj razširjena oblika nasilja, ki ga občutimo vsi. Ob vsaki besedi, ki jo izrečemo na neprimeren način, je lahko naš sogovornik prizadet, kar bi že lahko šteli za psihično nasilje. Le-to pa lahko sčasoma napreduje tudi v fizično ali spolno nasilje.

2.2.2 EKONOMSKO NASILJE

Ekonomsko nasilje je oblika nasilja, kamor spadajo vse oblike poniževanja in nadvladovanja žrtve zaradi odrekanja pravic v zvezi z gmotnim prikrajšanjem. Med ekonomsko nasilje štejemo neplačevanje nadur, povečan obseg dela, zmanjševanje kadrov, slabo vrednotenje dela, grožnje z odpuščanjem, prevzemanje finančnega bremena nekoga drugega.

Ekonomsko nasilje opredeljujemo tudi kot vsako prikrajšanje in izkoriščanje ekonomske narave (Kuhar, 1999, str. 10).

Položaj žensk v družbi se je skozi čas zelo spremenil, saj so ženske pravice izenačene z moškimi, vendar pa se v vsakdanjem življenju kaže drugačna podoba. Dejstva kažejo, da je gospodinjsko delo še vedno v domeni žensk, ženske so za opravljanje istega dela plačane manj kot moški, zaradi svojega biološkega spola in posledic materinstva pa težje dobijo redno zaposlitev.

2.2.3 VERBALNO NASILJE

Verbalno nasilje je napad na človekovo samopodobo z namenom prizadejati duševno bolečino ali pa, kadar nasilnež prenaša krivdo z obtoževanjem, žalitvami ali zmerjanjem ter s tem opravičuje svoja dejanja in odločitve. Z izvajanjem verbalnega nasilja izvajalci uveljavljajo svojo avtoriteto ter žrtvi dajo vedeti, da so mu fizično nadrejeni. Cilj takšnega vedenja je razvrednotiti in ponižati žrtev. Za doseg cilja brez slabe vesti uporabljajo žalitve in grožnje ter se žrtvi posmehujejo ali jo kako drugače besedno napadejo. Nasilnež pogosto tudi provocira, žrtev pa se brani.

To obliko nasilja je težje prepoznati, saj ne povzroči vidnih brazgotin. Spada med relacijsko ali prikrito nasilje, saj ne vključuje elementov fizičnega napada (Žigon, 2010, str. 1)

Raziskave kažejo, da so zaposleni v zdravstveni negi trikrat bolj izpostavljeni verbalnemu nasilju, kot ostali poklici v zdravstvu. Če pa primerjamo področja dela v zdravstvu, pa mu je najbolj izpostavljena urgentna dejavnost (Luck, Jackson & Usher, 2008).

2.2.4 FIZIČNO NASILJE

Obliko nasilja, pri katerem je uporabljena fizična sila ali se grozi z uporabo sile, imenujemo fizično nasilje. Usmerjeno je na človekovo telo in lahko celo ogrozi njegovo življenje (Kuhar, 1999, sr. 10).

Med fizično nasilje štejemo udarjanje, brcanje, klofutanje, zabadanje, streljanje, porivanje, grizenje in ščipanje. Ta oblika nasilja je najbolj prepoznavna in najlažje dokazljiva, saj so posledice vidne.

Cilj fizičnega nasilja je pridobiti, povečati ali dokazati svojo moč nad žrtvijo.

Nasilje na delovnem mestu ima veliko izvorov. Raziskovalci so razdelili fizično nasilje na štiri tipe glede na povzročitelja nasilja (Workplace Safety News, 2010):

1. **Nasilje s strani neznanca:** povzročitelj je popoln neznanec, ki nima s povzročiteljem ali organizacijo nobene zveze. Ponavadi je posledica kriminalnega dejanja npr. rop, kjer je uporabljeno tudi orožje. Zaradi tega je smrtnost med zaposlenimi na delovnih mestih višja;
2. **Nasilje s strani stranke:** povzročitelj nasilja je povezan z zaposlenimi oz. organizacijo. Sem štejemo stranke, kliente, študente in paciente. Ni nujno, da se nasilje zgodi na delovnem mestu. Nasilje tega tipa delimo v dve kategoriji, in sicer na:
 - izvajalce nasilja, zapornike oz. duševne bolnike ki so nevarni že sami po sebi - primer takšnega nasilja je npr. napad bolnika na zdravstveno osebje v bolnišnici; ter
 - izvajalce nasilja, ki so osebe, ki sicer ne veljajo za nevarne, vendar postanejo nevarni v določeni provokativni situaciji - primer takšnega nasilja je nezadovoljstvo pacienta, ki mora čakati na zdravstveno storitev.
3. **Nasilje s strani sodelavca:** med to vrsto nasilja štejemo napade na zaposlenega s strani sodelavca, bivšega sodelavca, nadrejenega, lastnika organizacije ali managerja. Do te vrste nasilja pride med dvema sodelavcema zaradi prerekanja oz. sovražne situacije, ki je povezana z delom. Do dejanja dejansko pride takrat, ko se sodelavec sodelavcu maščuje. Zaradi nestrinjanja med zaposlenimi so managerji in nadzorni delavci najbolj izpostavljeni tej vrsti nasilja.

4. **Nasilje s strani sorodnikov oz. poznanih:** v tem primeru je izvajalec nasilja v sorodu z zaposlenim v organizaciji in nima nobene zveze s tem, v kateri organizaciji žrtev nasilja dela. Ponavadi so izvajalci nasilja bivši partnerji, ljubimci, sorodniki ali znanci. Nasilna oseba pride na delovno mesto z namenom, da žrtev nadleguje, ji grozi, jo rani ali celo ubije osebo, s katero je nekdaj bil v razmerju. Najpogostejše so žrtve nasilja ženske.

2.2.5 SPOLNO NASILJE

Spolno nadlegovanje na delovnem mestu je kakršna koli oblika neželenega verbalnega, neverbalnega ali fizičnega vedenja spolne narave, ki ima učinek ali namen zastrašiti in prizadeti dostojanstvo osebe, s strani delodajalca, nadrejenih ali sodelavcev (Robnik, 2009, str. 9).

V praksi pod pojmom spolno nadlegovanje zajamemo (Robnik, 2009, str. 9):

- **fizično ravnanje:** nepotrebno dotikanje, trepljanje, ščipanje, drgnjenje ob telo osebe, dotikanje osebnih oblačil, masaža vratu, objemanje, poljubljanje, od ponavljajočih telesnih stikov po koncu razmerja do spolnega napada ali vsiljenega spolnega odnosa ipd;
- **verbalno ravnanje:** nedobrodošlo osvajanje, predloge v zvezi s spolnostjo, siljenje k spolni dejavnosti, ponavljajoče predloge za druženje in zmenke, opazke, namigovanja, opolzke komentarje, ki se nanašajo na oblačenje, telo ali videz osebe, žvižganje, komentarje s spolno vsebino ipd., ter
- **neverbalno ravnanje:** pošiljanje elektronskih sporočil, pisem, telefaksov in drugih materialov s spolno vsebino, kazanje pornografskih ali spolno sugestivnih slik, pohotne poglede, žaljivo spogledovanje, spolno sugestivne geste ipd.

Vsa ta dejanja in tudi številna druga ravnanja pomenijo spolno nadlegovanje, kadar jih kot nezaželene razume oseba, kateri so le-ta namenjena.

Raziskave kažejo, da je spolno nasilje pogost pojav, katerega žrtve so najpogostejše ženske. Na pogostost spolnega nasilja vplivajo (Lobnikar & Pagon, 1995, str. 219):

- izobrazba,
- etični status,
- starost,
- delovna doba in
- zakonski stan.

Zaposleni z doseženo nižjo stopnjo strokovne izobrazbe so pogostejše nadlegovani. Spolno nasilje prizadene več mlajših oseb ter samskih žensk.

O spolnem nadlegovanju pa ne govorimo, kadar gre za ravnanja, ki so zaželena in hotena z obeh strani – kot npr. medsebojno želeno in hoteno spogledovanje, osvajanje, naklonjenost med prijateljicami oz. prijatelji na delovnem mestu ter vsa druga ravnanja in dejanja, ki jih kot želena in hotena razumeta obe strani (Robnik, 2004, str. 58).

3

VZROKI ZA NASILJE NA DELOVNEM MESTU

Primerov nasilja na delovnem mestu je vsako leto več. Neprimerno vedenje, slabo načrtovanje dela, družbeno izpostavljen položaj žrtve in nizki moralni standardi v oddelku so najpogostejši vzroki za nastanek trpinčenja (Leymann, 1996, str. 165).

Običajno zelo redko obstaja le en sam vzrok za nasilje. Med najpogostejšimi vzroki, zaradi katerih prihaja do nasilja, so neustrezna organizacija dela, slabo definirane pristojnosti, nejasna navodila s strani vodje, preobilica dela ali premalo zaposlenih. Nasilje pa lahko sprožijo tudi okoliščine, ki so povezane z agresijo ali razburjenostjo kot so gneča, telesni in fiziološki dejavniki, povišana temperatura, hrup ipd.

Vsa sredstva (poleg razreda, kast in starosti, razslojevanja in spolne asimetrije) lahko prav tako privedejo do nasilja, saj so s temi sredstvi lahko ljudje izpostavljeni velikemu in neizbežnemu sramu (Gilligan, 2001, str. 67).

Pri dejanju nasilja na delovnem mestu sta vedno prisotna napadalec in žrtev, zato vzroke za nasilje ne smemo iskati samo na eni strani. Ob iskanju in pojasnjevanju vzrokov, zakaj je do nasilja prišlo, je potrebno upoštevati tudi kulturo organizacije, organizacijo dela ter značilnosti žrtve in napadalca. Delno lahko torej vzroke za nasilje, pripišemo organizaciji delno pa posamezniku (Brečko, 2014, str. 45).

Vzroki za pojav nasilja na delovnem mestu so lahko v psihološkem profilu napadalca in žrtve, le-ti pa so posledica negativnih socialnih in psiholoških procesov iz otroštva. Nekateri so mnenja, da je lahko odločilen dejavnik tudi okolje, v katerem napadalec in žrtev bivata.

3.1

OSEBNOSTNI VZROKI

Vzroki za nastanek nasilja na delovnem mestu so lahko tudi osebnostne značilnosti zaposlenega. Če so le-te povezane z njegovim socialnim položajem, bo napadalca motila njegova narodnostna pripadnost, spol, rasa ali kakšen drug vzrok, na katerega pa žrtev ne more vplivati.

Napadalec se lahko odloči za izvajanje nasilja, ker se boji, da bo:

- izgubil delovno mesto,
- spregledan pri napredovanju,
- spregledan pri odločitvah podjetja ter
- sam postal žrtev mobbinga.

Žrtve so lahko tudi socialno šibkejši, invalidi in tudi tisti, ki imajo drugačno mišljenje. Običajno se napadalec počuti šibkejšega in skuša le ubraniti svoj položaj. Pri nekaterih pa

je obratno, saj jim organizacija daje občutek moči, da postane nasilen do drugih. To so dejavniki, ki na koncu lahko pripeljejo do izvajanja nasilja (Makuc, 2009, str. 6)

3.2 DRUŽBENI, KULTURNI IN SOCIALNI VZROKI

Družbeni, kulturni in socialni dejavniki so najpogostejši vzrok za nastanek nasilja na delovnem mestu. Pomemben vzrok je občutek povezanosti znotraj tima. Nadrejeni ne bi smeli podcenjevati sposobnosti zaposlenih, njihovega dela ter dosežkov (Makuc, 2009, str. 7).

Udrih Lazar (v Makuc, 2009, str. 7) pravi, da bi morale organizacije sprejeti ustrezno politiko za preprečevanje nasilja na delovnem mestu, kajti le tako bi lahko učinkovito in ustrezno preprečevale izvajanje nasilja. Vsak zaposleni ima pravico do dostojanstva in spoštljivega odnosa, o čemer bi morali biti dobro obveščeni vsi zaposleni.

Najpomembnejše je, kako nadrejeni gledajo na problematiko nasilja. Problemov ne smejo ignorirati, ampak jih morajo reševati na način, da bo rešitev vedno govorila v prid žrtvi.

3.3 DELOVNI POGOJI

Vzroki za nasilje, na katere vplivajo delovni pogoji, so načeloma znotraj organizacije. Najpomembnejšo vlogo pri tem imajo v organizaciji vodilni, kajti ti določajo skupaj z vodji organizacijsko kulturo in vrednote. Pri tem je potrebno biti dosleden, saj mora biti vodilni delavec s svojim obnašanjem drugim zaposlenim za zgled. Potrebno je strogo določiti meje, kaj je dovoljeno in kaj ni. Zelo pomembno je, da so vodilni do zaposlenih spoštljivi, takšnemu odnosu pa morajo slediti tudi ostali zaposleni. Tako je manj možnosti, da pride do konfliktnih situacij, iz katerih se lahko kasneje razvije nasilje. Nadrejeni morajo vzpostaviti tudi pravičen sistem nagrajevanja in napredovanja. Zaposlenim ne smejo nalagati preveč opravil, zato manjkrat prihaja do stresnih situacij (Makuc, 2009, str. 7).

Med pomembnejšimi dejavniki je razvoj primerne obojestranske komunikacije, saj lahko le na ta način hitro, učinkovito in sproti rešujemo nastale konflikte. V primeru, da nadrejeni ne obvlada komunikacije, se konflikt le še zaostri, zato takšna situacija pogosto pripelje do izvajanja psihičnega nasilja na delovnem mestu.

4

POSLEDICE NASILJA NA DELOVNEM MESTU

Nasilje na delovnem mestu ne pušča posledic le na posamezniku, ampak tudi na sodelavcih, organizaciji, pa tudi celotni družbi.

4.1

POSLEDICE ZA POSAMEZNIKA

Posamezniki, ki so žrtve nasilja, dojemajo izvajanje nasilja kot popolno razvrednotenje osebnosti. Raziskave kažejo, da so najpogostejše žrtve nasilja:

- osebe, ki veljajo za poštenjake,
- invalidi,
- mladi, ki so se komaj zaposlili in predstavljajo konkurenco starejšim,
- osebe, ki želijo več samostojnosti in boljše delovne pogoje,
- osebe, ki zahtevajo priznanje in višji osebni dohodek,
- osebe, ki predstavljajo presežek zaposlenih v organizaciji,
- zaposleni, ki so pogosto bolniško odsotni ter
- pripadniki manjših skupin.

Žrtve nasilja trpijo za motnjami, pravimi ali psihosomatskimi obolenji, bolezen pa je velikokrat vzrok, da postanejo nesposobni opravljati svoje delo. Velikokrat se invalidsko upokojijo ali pa postanejo trajno nesposobni za delo, zato mu je vstop v drugo delovno okolje onemogočen. Žrtev je prizadeta tako telesno kot tudi duševno, zato ne prenese normalne delovne obremenitve (Brečko, 2014, str. 64).

Med najpogostejše posledice štejemo motnje koncentracije, nespečnost, depresijo, napade panike ter občutek nemoči. Žrtve imajo motnje v spominu in so čedalje manj motivirane za delo. Postopoma žrtve postajajo čedalje manj samozavestne, pogosto jih je strah, kaj bo naslednji dan v službi, svojega položaja pa se vedno bolj sramujejo. Skrajno posledico nasilja na delovnem mestu predstavlja situacija, ko žrtev ne vidi več izhoda in pomisli celo na samomor.

Posledice fizičnega nasilja so precej vidnejše od posledic psihičnega nasilja. Da so zaposleni žrtve fizičnega nasilja, se kaže predvsem v modricah in ranah, v hujših primerih pa lahko pride celo do zlomov, hujših poškodb ali celo do izgube zavesti. Psihološke posledice pa ostanejo pogosto skrite. Kljub temu, da je žrtvino dostojanstvo napadeno, se le-ta ne odziva. Verbalne grožnje po navadi niso obravnavane dovolj resno, dokler ne pride do fizičnega nasilja. Reakcije, ki se pojavijo ob izvajanju verbalnega nasilja, so po navadi jeza, šok, ponižanje ali presenečenje, če žrtev tega ni pričakovala. Po dolgotrajnem vršenju nasilja se žrtev pogosto počuti odgovorna za nastalo situacijo.

Nasprotna situacija pa velja za napadalca. Le-ta dela dobro in velja za osebo, ki jo obkrožajo manj kompetentni ljudje. Takšna oseba po navadi tudi napreduje, to pa le še dodatno krepi njen občutek večvrednosti. Vendar takšna oseba sama ne uspe prepoznati svojega negativnega obnašanja, zato se po navadi zanj tudi ne opraviči. Za nasilneže veljajo predvsem moški, ženske pa pod pritiski neuspeha zasebno ali profesionalno redko posežejo po fizičnem nasilju.

4.2 POSLEDICE ZA ORGANIZACIJO

Za podjetje pomeni izvajanje nasilja precejšnje stroške. Tarče nasilja se namreč pogosto zatekajo v bolniško odsotnost, zahtevajo celo invalidske postopke ter poveča se fluktuacija. Vse to vodi k zmanjševanju socialne varnosti za zaposlene (Brečko, 2014, str. 65).

Najpogostejše negativne posledice, ki jih prinaša izvajanje nasilja za organizacijo, so sledeče:

- delovna klima se slabša, saj zaradi izvajanja nasilja zaposlenim upade občutek pripadnosti podjetju, pojavijo se nezadovoljstvo in slabi delovni odnosi;
- kot posledica slabih odnosov in slabega sodelovanja se zmanjša produktivnost;
- zaposleni imajo težave z motivacijo;
- inovativnost zaposlenih se zmanjša;
- zmanjša se poslovni ugled organizacije, saj pojav nasilja mediji z veseljem izkoristijo;
- poveča se fluktuacija - ključni kadri odhajajo drugam, kar le še dodatno prizadene delovno uspešnost organizacije;
- poveča se absentizem, zaposleni se pogosto zatekajo v bolniški dopust, vzroki pa so lahko tako bolezni kot tudi slabi odnosi. Tisti, ki delo opravljajo, pa so pogosto preobremenjeni;
- organizacijo prizadenejo višji stroški zaradi odpravnin, odškodnin, pravnih postopkov ter zaradi vključevanja v delo zunanjih svetovalcev.

Za posledicami nasilja tako trpi celotna družba, saj zaradi pogostih bolniških odsotnosti in posledično dragega in dolgotrajnega zdravljenja trpi državni proračun, saj nastajajo višji stroški socialnega zavarovanja ter predčasnih upokojitev, ki so delno prav tako posledica nasilja.

Poročanje posameznih zdravnikov družinske medicine in psihiatrije ter vzorčne analize bolniškega staleža v posameznih ambulantah kažejo, da se lahko diagnoza »reakcija na hud stres in prilagoditvene motnje« skoraj v celoti pripiše trpinčenju na delovnem mestu. Nadalje velja poudariti, da je porasla tudi resnost nekaterih diagnoz duševnih in vedenjskih motenj (Nolimal, 2016, str. 9).

4.3

POSLEDICE ZA SODELAVCE

Posledice nasilja ne čutijo samo žrtve, ampak tudi sodelavci. Kot priče nasilja velikokrat o tem molčijo, saj jih je strah morebitnih negativnih posledic, če bi žrtvi pomagali. Ob tem jih pesti občutek krivde, da žrtvi niso upali pomagati. Velikokrat jih je tudi strah, da bodo sami postali žrtve, zato postanejo tihi in previdni. V skrajnih situacijah je lahko njihov strah tako velik, da se kot opazovalci postavijo na stran napadalca in celo sodelujejo pri izvajanju nasilja.

Sodelovanje med sodelavci se zmanjša, zaradi česar pogosto razpadejo delovne strukture. Posledice verbalnega nasilja na delovnem mestu so lahko uničeni delovni odnosi in slabo delovno okolje. Zaradi tega se zmanjša storilnost in učinkovitost. Pogosto pa sodelavci zaznavajo, da morajo opraviti tudi delo namesto žrtve, ki le-tega ni več sposobna (Brečko, 2014, str. 64).

5

PREPREČEVANJE NASILJA NA DELOVNEM MESTU

Preden se v organizaciji lotijo načrtovanja, kako bi preprečili izvajanje nasilja, ga morajo najprej znati prepoznati. Noben načrt ni učinkovit, če nasilja ne znamo prepoznati. Najprej je potrebno narediti oceno ogroženosti in določiti tipične oblike nasilja, ki bi se lahko pojavile v organizaciji, in se seznaniti z znaki nasilja na ravni organizacije dela.

5.1

UKREPI ZA PREPREČEVANJE NASILJA

Na podlagi ocene ogroženosti se lahko organizacija odloča za izbiro, sprejem in implementacijo ukrepov. Izbira lahko med ukrepi iz treh kategorij (Brečko, 2014, str. 87), ki so:

- preventivno delovanje,
- zgodnje ukrepanje ter
- pozno ukrepanje.

Delodajalec mora uvesti ukrepe za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje pojavov nasilja, trpinčenja in nadlegovanja na delovnih mestih, ki lahko ogrozijo zdravje delavcev. Ukrepi za preprečevanje so lahko zelo različni. Enotne metodologije za obvladovanje teh tveganj ni, zato morajo biti ti ukrepi prilagojeni značilnostim, panogi in velikosti organizacije.

Delodajalci lahko preventivno ukrepajo s proučitvijo delovnega okolja, kar pomeni, da je potrebno preučiti varnostne ukrepe, ter z zagotavljanjem boljše opreme, z rednim obveščanjem o zamudah itd. Zaposleni naj imajo možnost, da se izražajo o pojavu nasilja, saj ga bodo lahko le tako prepoznali. Seznanijo naj se z ukrepi, ki sledijo izvajanju nasilja. Tudi vodilni v organizaciji naj bi se seznanili z oblikami neprimernega vedenja na delovnem mestu ter naučili prepoznati prve znake nasilja.

Pojav nasilja znotraj organizacije lahko zmanjšamo, če nadrejeni jasno oblikujejo naloge posameznika ter jim jasno povedo, kaj od njih pričakujejo. Zaposlenim je tako potrebno jasno začrtati cilje, na kakšen način pa jih bodo uresničili, naj bo prepuščeno njim.

V organizaciji je potrebno jasno opredeliti vloge pri reševanju nasilja. Kdo je zadolžen za reševanje problematike, se lahko zapiše kot interni akt.

Vodje bi morali biti usposobljeni za komuniciranje, saj na podlagi prisile in zastraševanja zaposlenih ni mogoče voditi. Ob takšnem vodenju se zagotovo pojavi nasilje. Med vodstvenimi ravni je potrebno poenotiti slog vodenja po vodstvenih ravneh.

V skladu z Zakonom o delovnih razmerjih organizacije sprejmejo notranji akt o preprečevanju nasilja, v skladu z njim pa določijo notranjega svetovalca ali pooblaščenca. 112. člen zakona pravi, da ima delavec vso pravico do odpovedi delovnega razmerja, če

se je delodajalec kakorkoli neprimerno vedel do njega in če kljub opozorilom ni preprečil takega ravnanja s strani drugih delavcev. V takšnem primeru delavcu pripada odpravnina in odškodnina v višini najmanj izgubljenega plačila za čas odpovednega roka.

V Sloveniji se lahko žrtve nasilja obrnejo na nekaj javnih organov kot so sindikalni zaupniki, referenti za varstvo pri delu, osebni zdravniki, sodišča... Praksa je, da se zaposleni v primeru izvajanja nasilja nad njimi lahko obrnejo tudi na varuha človekovih pravic, čeprav le-ta nima neposrednih pristojnosti do delodajalcev zunaj javnega sektorja. Za pomoč lahko prosijo na Inšpektoratu za delo, vendar le-ta delodajalca ne more kaznovati v primeru izvajanja nasilja na delovnem mestu, ampak lahko le preveri, ali delodajalec ravna tako, kot je potrebno.

V primeru izvajanja nasilja na delovnem mestu je priporočljivo, da si žrtev natančno beleži dogodke, kdo jih je povzročil, kaj se je zgodilo, čas in kraj dogodka ter morebitne priče (Brečko, 2014, str. 70).

Zbira naj tudi vso gradivo, za katero misli, da bi lahko služilo kot dokazno gradivo kot so npr.:

- navadna ali elektronska pošta, sms, objave na spletu in družabnih omrežjih,
- pisno navodilo za delo,
- zapisniki s sestankov,
- evidenca obiskov pri zdravniku, izvidi ipd.

V primeru, da ima žrtev možnost, naj se zaupa sodelavcu ali osebi, ki ji zaupa. Le-to lahko prosi tudi za dodatne informacije, ki bi ji lahko pomagale v nastali situaciji. V kolikor se žrtev počuti dovolj močna in varna, se lahko sooči s povzročiteljem ter od njega zahteva, da z nasiljem takoj preneha. Lahko pa ji pri soočenju pomaga oseba, ki ji zaupa ali pa morebiti sindikalni zaupnik.

V kolikor žrtev nastale situacije ne more rešiti sama, naj poda pritožbo nadrejenemu v pisni ali ustni obliki. V primeru, da je izvajalec nasilja nadrejeni, pa lahko žrtev poišče pravno pomoč. Tako si zagotovi strokovno pomoč pri postopkih proti povzročitelju. Na podlagi pravnih informacij se lahko žrtev odloči, ali bo povzročitelja ovadila zaradi suma kaznivega dejanja ali ne.

Posameznik se lahko obrne za pomoč tudi v psihološko posvetovalnico ali neposredno na psihoterapevta. S takšno pomočjo si lahko povrne samospoštovanje, postane psihično močnejši in prične pozitivno razmišljati. Na takšen način se lahko lažje upre napadalcu.

V okviru Zbornice zdravstvene in babiške nege Slovenije deluje Delovna skupina za nenasilje v zdravstveni negi, na katero se lahko obrnejo medicinske sestre, ki so izpostavljene nasilju. Med letoma 2009 in 2011 so na društvu prejeli pritožbe oz. prošnje za pomoč iz kar 26 zdravstvenih ustanov. Posameznih primerov je bilo še več, saj so v

določenih bolnišnicah, zdravstvenih domovih, socialnih zavodih ali vzgojno-varstvenih zavodih zaznali izvajanje nasilja pri več osebah. Vsem, prijaviteljem nasilja nudijo psihosocialno podporo ter skupaj z njimi oblikujejo program za podporo.

V času sprememb v zdravstvu se vodstveni kader spopada s težavno nalogo. Na eni strani so zaposleni pod pritiskom glede izvajanja kakovosti in varnosti pacientov, na drugi strani pa se soočajo s pomanjkanjem kadra in prepovedjo oz. omejevanjem zaposlovanja. Način vodenja lahko na zaposlene pomembno vpliva in jih motivira za kakovost, ali pa jih vodi k negativni organizacijski klimi.

6

PREDSTAVITEV SPLOŠNE BOLNIŠNICE CELJE

6.1

OPIS JAVNEGA ZAVODA

Splošna bolnišnica Celje izvaja celovito bolnišnično in specialistično ambulantno zdravstveno oskrbo na sekundarni ravni organiziranja zdravstvene dejavnosti za prebivalce celjske regije in okoliških regij. Je tretja največja bolnišnica v Sloveniji, ki zaposluje več kot 1800 delavcev različnih poklicnih profilov.

Vsako leto se v bolnišnici zdravi okoli 38.500 pacientov, ki v bolnišnici ostanejo na zdravljenju v povprečju 4,2 dni. Splošna bolnišnica Celje je tudi učna bolnišnica za vse medicinske kadre in teži k doseganju meril za naziv klinične ustanove. Na svojem področju razvija raziskovalno dejavnost ter v svoje delo uvaža sodobne dosežke strok. Temeljna vizija je izboljšanje procesov in zavezanost kakovosti tako v domačem kot tudi v mednarodnem okolju.

V okviru Strateško razvojnega programa je bolnišnica oblikovala poslovno etični kodeks, kjer so opisana načela obnašanja in ravnanja, po katerih se zaposleni morajo ravnati. S spoštovanjem temeljnih vrednot kot so zaupanje, spoštovanje, predanost pacientu, odgovornost, sodelovanje in odprtost, kakovost, varnost, znanje in kreativnost, si zaposleni prizadevajo uresničevati zastavljene cilje (Priročnik za novospreglete delavce in sodelavce, 2013, str. 16).

6.2

ZGODOVINA

Zgodovina bolnišničnega zdravstva v Celju se začne s srednjeveškim špitalom, ki je bil fevdalna ustanova celjskih grofov. Bil je pribežališče onemoglih in obubožanih meščanov, ki niso imeli sorodnikov.

V začetku 15. stoletja so meščani zgradili nov špital in mu dodali kapelo svete Elizabete, zaščitnice ubogih in bolnih. V začetku 19. stoletja je vojna uprava dežele zgradila bolnišnico, ki je najprej služila vojski, kasneje pa je v njej mesto uredilo 26 bolniških postelj za potrebe meščanov. Za bolnike je skrbel okrožni ranocelnik, ki je bil hkrati špitalski ordinarij.

Leta 1874 je celjska mestna občina kupila Hofferjevo domačijo in jo preuredila v bolnišnico, ki je imela od 60 do 80 bolniških postelj, kar za tiste čase ni bilo malo. Kmalu so v neposredni bližini Hofferjeve domačije pričeli graditi novo bolnišnico. 27. oktobra 1887 so odprli po cesarjevi hčeri poimenovano Gizelino bolnišnico. Imela je 174 bolniških postelj in že takrat dva oddelka: kirurškega z ordinacijsko sobo, operacijsko dvorano in bolniškimi sobami, ter internega z lekarno in bolniškimi sobami. Pozneje so dogradili še dodatno operacijsko in rentgensko sobo, ter infekcijsko bolnišnico. Že v tistem času je bila bolnišnica osrednji zdravstveni center na širšem celjskem območju.

Prelomnica v modernizaciji bolnišnice je bila leta 1977, ko je bil sprejet razvojni program modernizacije bolnišnice. Obsegal je gradnjo infrastrukturnih objektov, večjo adaptacijo obstoječe bolnišnice in gradnjo novega objekta za potrebe bolnišnice in specialističnih ambulant. Kljub spremembam, ki so se zgodile skozi čas, je bolnišnica ohranila svoj položaj in poslanstvo osrednje regijske bolnišnice.

6.3 ORGANIZACIJSKA IN KADROVSKA STRUKTURA

Organiziranje Splošne bolnišnice Celje omogoča strokovni in poslovni razvoj, ob tem pa upoštevajo visoke zahteve po kakovosti zdravljenja bolnikov in osebnostni razvoj vseh zaposlenih. Temeljni cilj je biti uspešna in prijazna bolnišnica, a hkrati dejavna in prepoznavna tudi v širšem okolju. Na svojem področju želi zagotoviti celovito oskrbo z zdravstvenimi storitvami, zato se povezujejo z drugimi subjekti v zdravstvenem varstvu.

Medicinsko področje je organizirano v naslednja področja (Pravilnik o organiziranosti in organizaciji dela v SB Celje, 2008, str. 2):

- skupno medicinsko področje,
- operativno medicinsko področje,
- neoperativno medicinsko področje,
- ginekološko porodniško medicinsko področje,
- pediatrično medicinsko področje ter
- raziskovalno medicinsko področje.

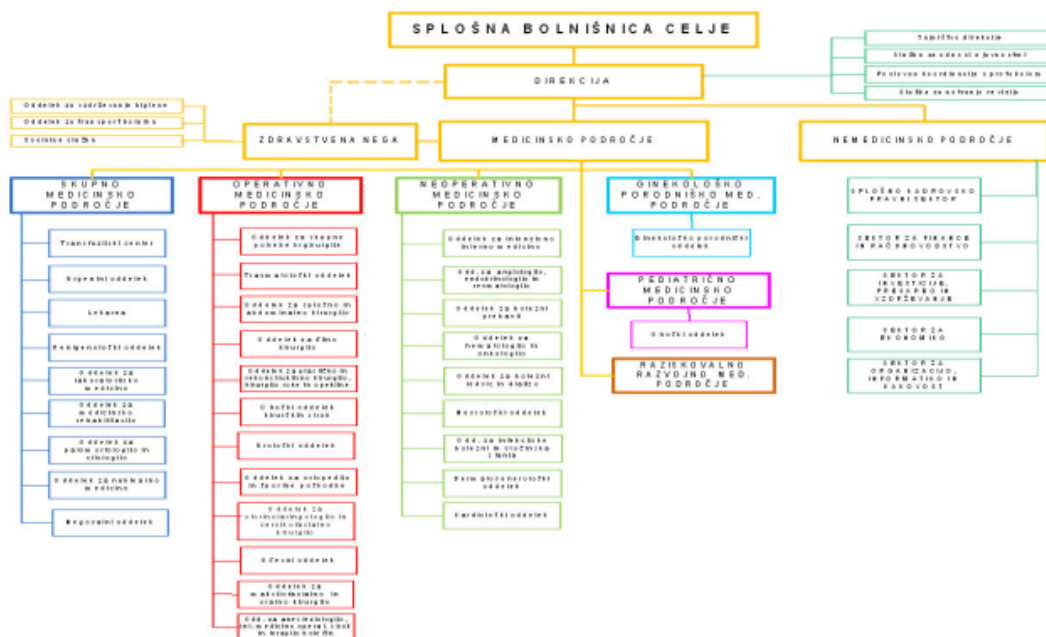
Zdravstvena nega je del enovite zdravstvene dejavnosti v zavodu. Organizacijska kultura zdravstvene nege izhaja iz organizacijske strukture medicinskih področij in oddelkov.

Sektor nemedicinske dejavnosti je osrednja organizacijska enota za izvajanje nemedicinskih dejavnosti v zavodu. Z izvajanjem poslovnih nalog le-ta zagotavlja celovito informacijsko in logistično podporo upravnim in storitvenim procesom v zavodu.

Medicinski oddelki so organizacijske enote znotraj medicinskega področja, v katerih se izvajajo procesi diagnostike in zdravljenja bolnikov ali druge dejavnosti, ki so del procesa zdravljenja bolnikov. Medicinski oddelek mora imeti najmanj tri zdravnike specialiste ali strokovnjake s področja dela oddelka, izjemoma v primeru zmanjšanega obsega dela ali pomanjkanja kadra lahko tudi manj. Organizacija medicinskih oddelkov se dinamično prilagaja potrebam učinkovitega ali kakovostnega zdravljenja bolnikov.

Za izvajanje zdravstvene dejavnosti, zagotavljanje raziskovalne in pedagoške dejavnosti zavoda ter doseganja kliničnega statusa oddelkov ali poslovnih ciljev, se oddelki med seboj funkcionalno ali procesno povezujejo.

Slika 2: Organiziranost Splošne bolnišnice Celje



Vir: Pravilnik o organiziranosti in organizaciji dela v SB Celje (2007, str. 23)

Izvajanje nemedicinskih dejavnosti je organizirano znotraj naslednjih sektorjev (Pravilnik o organiziranosti in organizaciji dela v SB Celje, 2008, str. 8):

- Splošno pravni kadrovski sektor,
- Sektor za organizacijo, informatiko in kakovost,
- Sektor za ekonomiko,
- Sektor za finance in računovodstvo ter
- Sektor za investicije, preskrbo in vzdrževanje.

Delo po službah je lahko organizirano po referatih, ki so organizacijske enote za izvajanje vsebinsko zaokroženega dela dejavnosti službe.

Splošna bolnišnica Celje je največji delodajalec na področju širše celjske regije, saj zaposluje okoli 1800 delavcev različnih poklicev in izobrazbenih ravni. Več kot tretjina zaposlenih ima visoko ali univerzitetno izobrazbo, vključno z dokončanim magisterijem in doktoratom znanosti (tabela 2).

Tabela 2: Struktura zaposlenih po delovnih skupinah

Delovna skupina	Struktura zaposlenih
Zdravstveno osebje-zdravniki skupaj	17 %
Zdravniki specialisti	10 %
Zdravniki pripravniki	1%
Zdravniki specializanti	6%
Zdravstveno osebje-medicinske sestre (VMS; DMS)	19 %
Zdravstveno osebje – zdravstveni tehniki	27 %
Zdravstveni sodelavci	9 %
Zdravstveni administratorji	6 %
Nezdravstveno osebje	17 %
Transport, oskrba	5 %
Skupaj	100 %

Vir: Priročnik za novosprejete delavce in sodelavce (2013, str. 22)

7 RAZISKAVA O NASILJU NA DELOVNEM MESTU MED ZAPOSLENIMI V SPLOŠNI BOLNIŠNICI CELJE

7.1 CILJI, POTEK IN OBRAZLOŽITEV RAZISKAVE

S pomočjo raziskave sem skušala ugotoviti:

- ali so zaposleni v javnem zavodu seznanjeni s pomenom nasilja na delovnem mestu,
- ali so pri svojem delu izpostavljeni nasilju,
- katerim vrstam nasilja so zaposleni v zdravstvu najpogostejše izpostavljeni,
- koliko zaposlenih je nasilje na delovnem mestu že doživelo,
- kdo je običajno povzročitelj nasilja,
- najpogostejše vzroke, ki privedejo do izvajanja nasilja ter
- kako zaposleni reagirajo, ko se nad njimi izvaja nasilje.

Raziskavo sem opravila v Splošni bolnišnici Celje, katera zaposluje več kot 1800 delavcev. Anketo sem izvedla med 13.6.2016 in 17.6.2016 po bolnišničnih oddelkih in službah. Pri anketiranju so sodelovali naključno izbrani zaposleni z doseženo različno stopnjo strokovne izobrazbe.

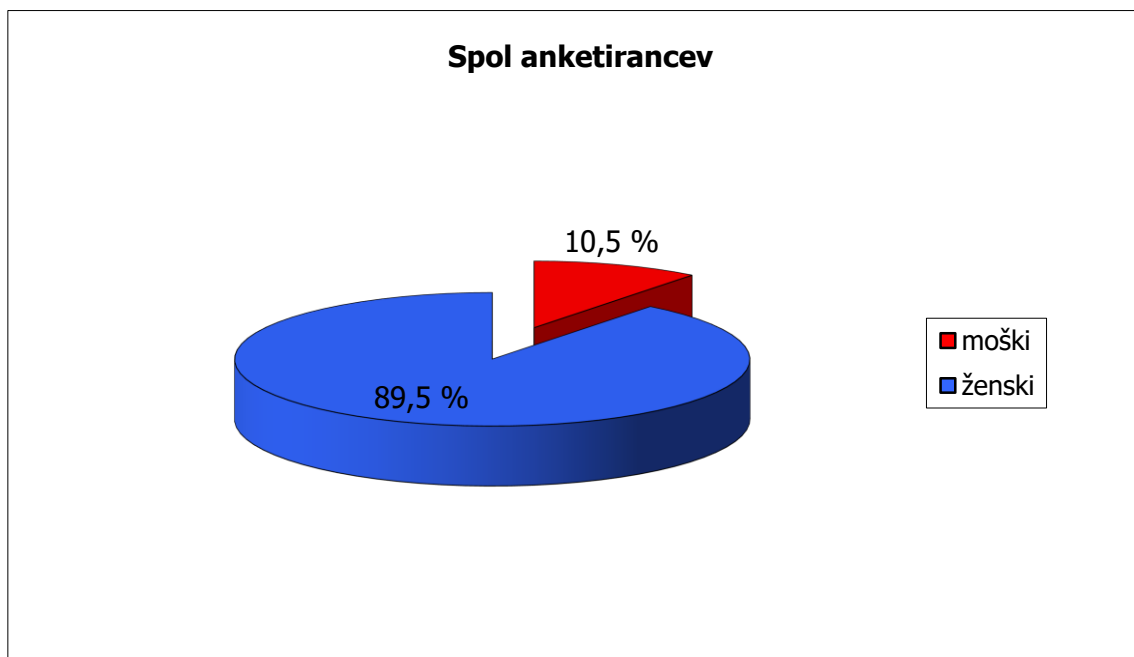
7.2 ANALIZA REZULTATOV RAZISKAVE

Anketne vprašalnike sem razdelila med 100 zaposlene, ki opravljajo delo na različnih delovnih mestih Splošne bolnišnice Celje. Od 100 anketnih vprašalnikov jih je bilo izpolnjenih in vrnjenih 95.

V nadaljevanju bom grafično in opisno predstavila rezultate analize ankete po posameznih vprašanjih.

1. Spol:

Grafikon 1: Spol anketirancev



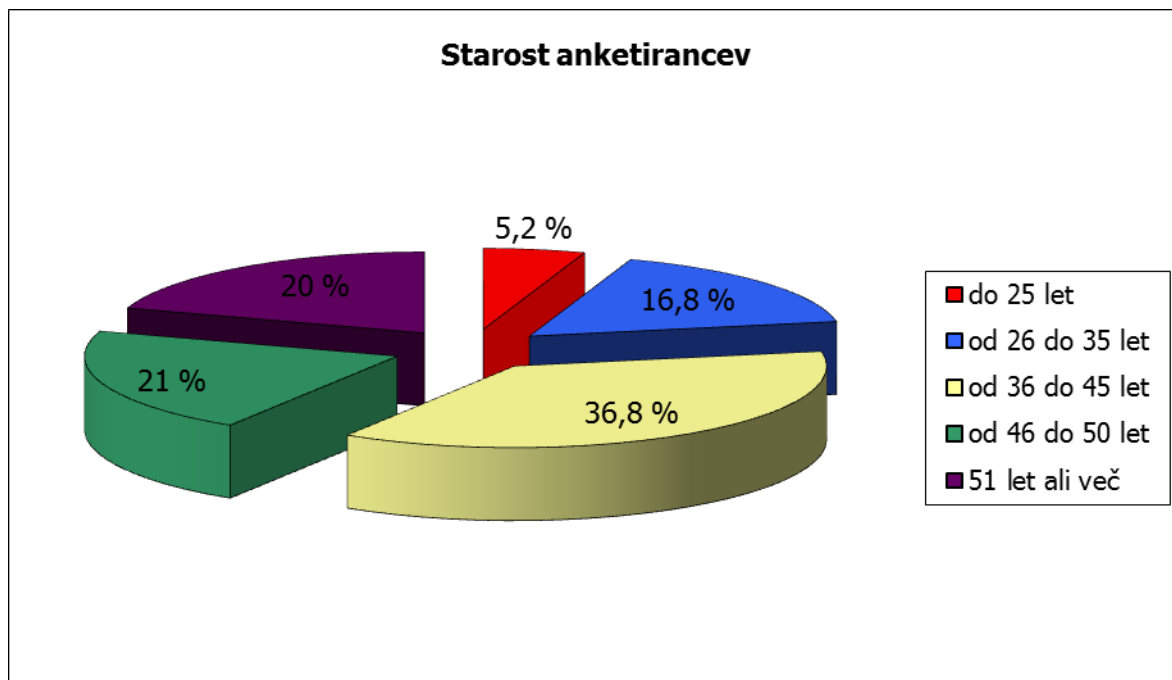
Vir: lasten

Iz grafa je razvidno, da je spolna struktura anketirancev zelo neizenačena. Kar 89,5 % anketirancev je ženskega spola, medtem, ko je le 10,5 % anketirancev moškega spola.

V zdravstvu prevladujejo poklici, ki jih v veliki večini opravljajo ženske, kar kaže tudi struktura anketirancev, ki so v raziskavi sodelovali (zdravniki, medicinske sestre, fizioterapevtke, bolničarji, zdravstveni administratorji).

2. Starost:

Grafikon 2: Starost anketirancev



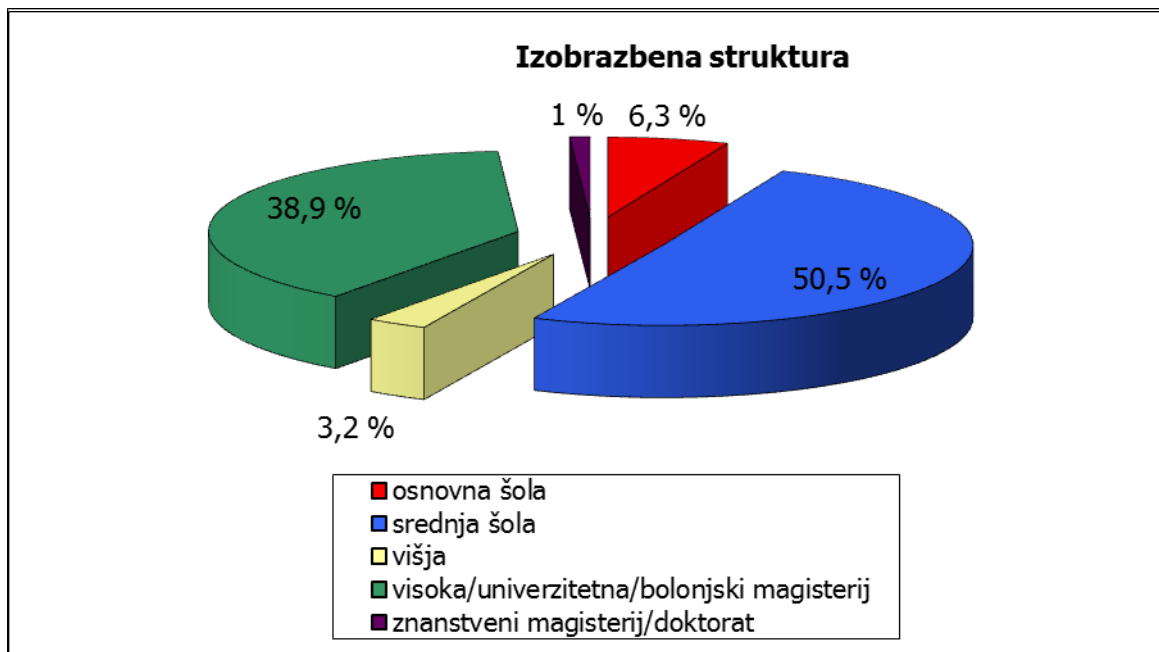
Vir: lasten

Največ anketirancev je starih med 36 in 45 let (36,8 %), 21 % je starih od 46 do 50 let, 20 % 51 let ali več, 16,8 % anketirancev pa od 26 do 35 let. Le 5,2 % pa je tistih, ki so mlajši od 25 let.

Iz prikazanih podatkov vidimo, da več kot 40 % anketirancev spada v populacijo, ki je stara nad 46 let.

3. Izobrazbena struktura:

Grafikon 3: Dokončana stopnja formalne izobrazbe

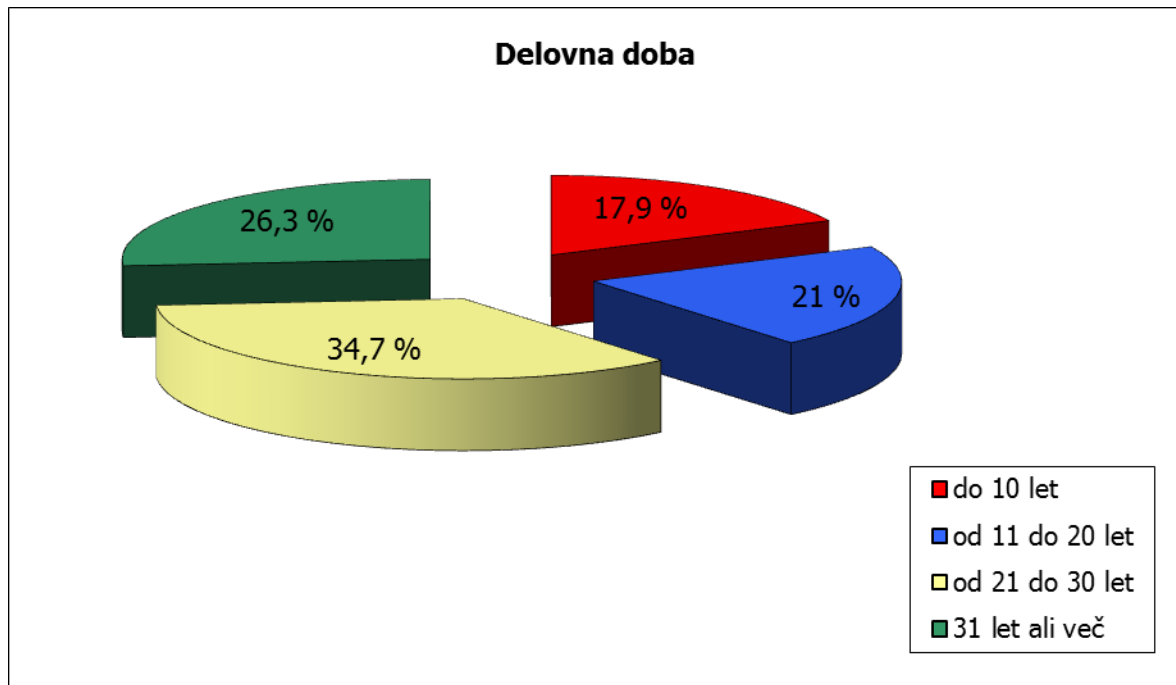


Vir: lasten

Iz grafa št. 3 je razvidno, da ima največji delež anketiranih dokončano srednješolsko izobrazbo, teh je kar 50,5 %, 38,9 % jih ima dokončano visokošolsko/univerzitetno izobrazbo oz. bolonjski magisterij, 6,3 % anketirancev ima končano osnovno šolo, višjo šolo pa le 3,2 % anketiranih. Najmanjši delež anketiranih ima zaključeni znanstveni magisterij oz. doktorat, kar predstavlja le 1 % vseh anketirancev.

4. Delovna doba:

Grafikon 4: Delovna doba

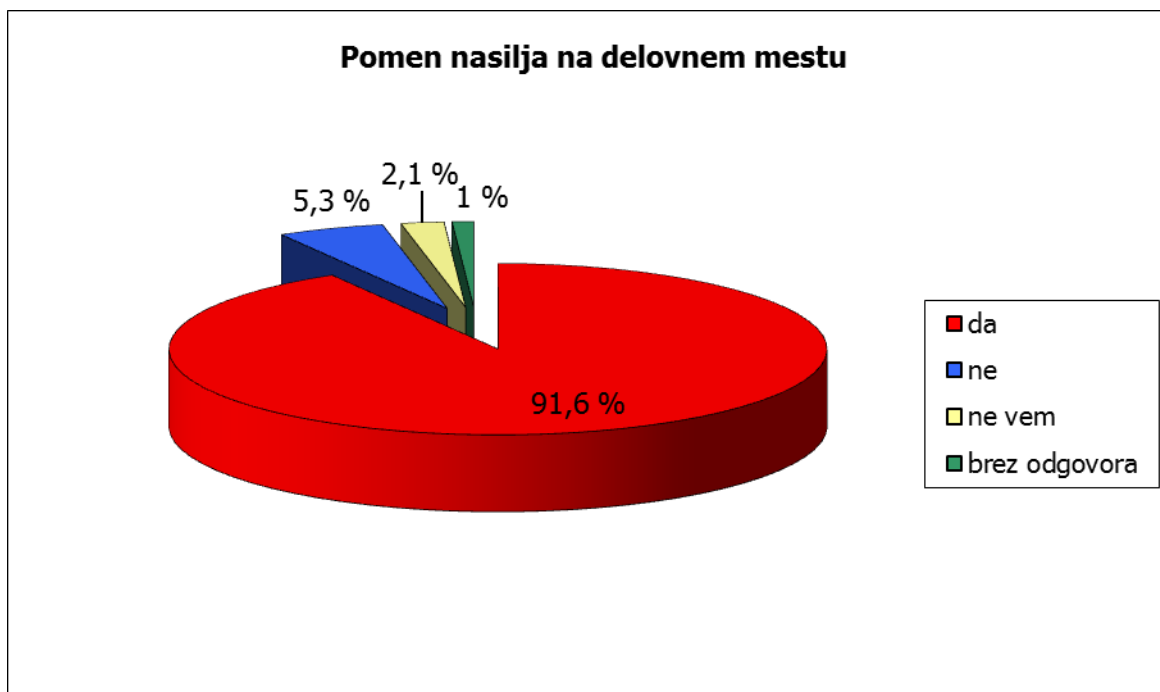


Vir: lasten

V raziskavi je sodelovalo največ anketirancev, ki imajo dopolnjenih od 21 do 30 let delovne dobe (34,7 %), 26,3 % sodelujočih ima dopolnjenih več kot 31 let delovne dobe, 21 % pa od 11 do 20 let delovne dobe. Manj kot 10 let delovne dobe pa ima 17,9 % anketirancev.

5. Ali ste seznanjeni s pomenom nasilja na delovnem mestu?

Grafikon 5: Pomen nasilja na delovnem mestu

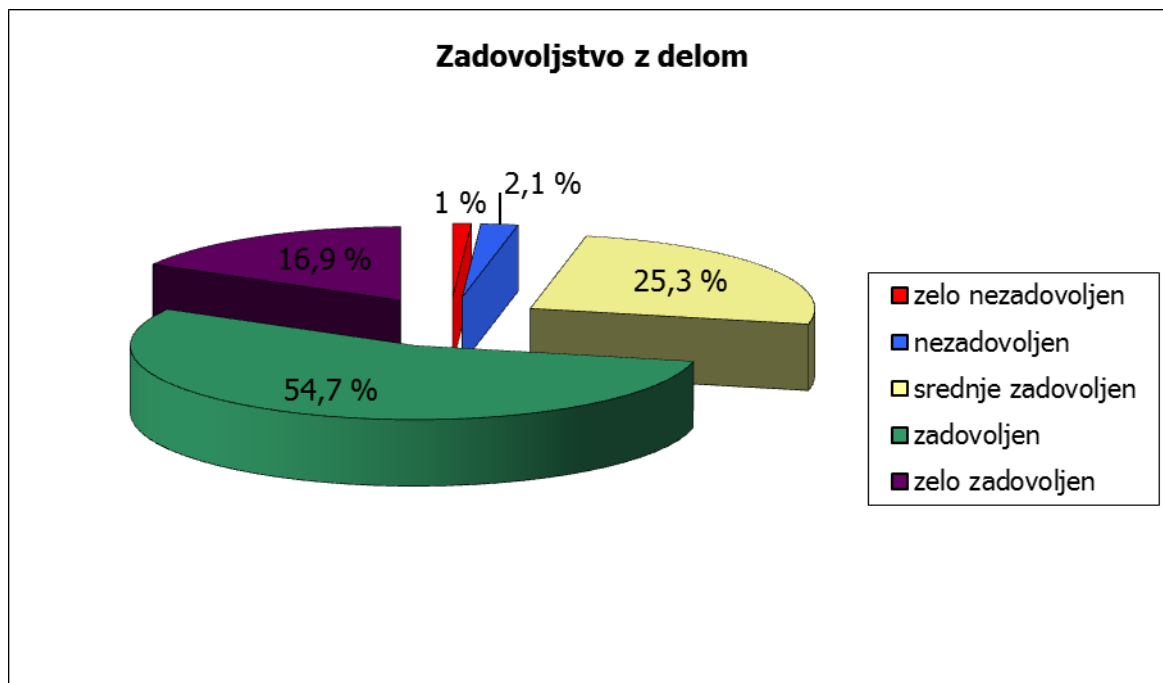


Vir: lasten

Kar 91,6 % anketiranih je že seznanjenih s pomenom nasilja na delovnem mestu, 5,3 % jih s pomenom ni seznanjenih, 2,1 % zaposlenih ne ve, ali so o problematiki že bili seznanjeni. 1 % anketirancev na vprašanje ni odgovorilo.

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

Grafikon 6: Zadovoljstvo z delom

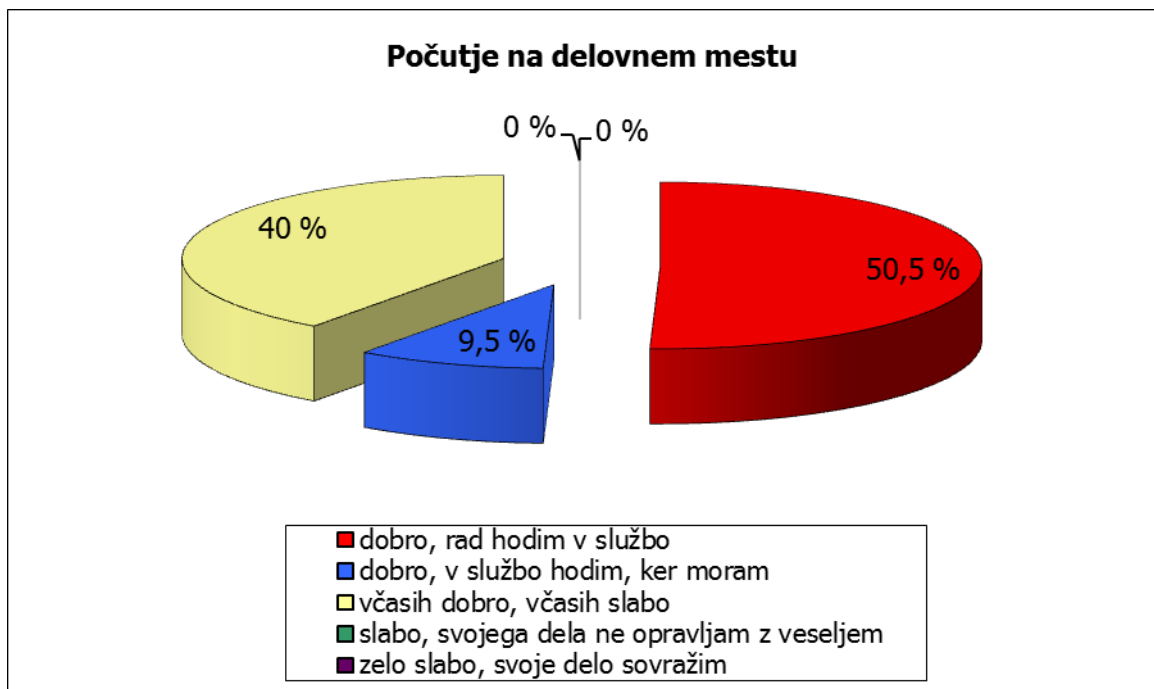


Vir: lasten

Na vprašanje, ali so s svojim delom zadovoljni, so odgovorili vsi anketirani. Analiza podanih odgovorov kaže, da je 54,7 % anketirancev zadovoljnih s svojim delom, srednje zadovoljnih z delom je 25,3 %, zelo zadovoljnih 16,9 %. Le 2,1 % anketiranih je s svojim delom nezadovoljnih, 1 % pa zelo nezadovoljnih. Večina anketiranih, to je skoraj 72 %, je zadovoljnih z delom, ki ga opravljajo.

7. Kako se počutite na delovnem mestu?

Grafikon 7: Počutje na delovnem mestu

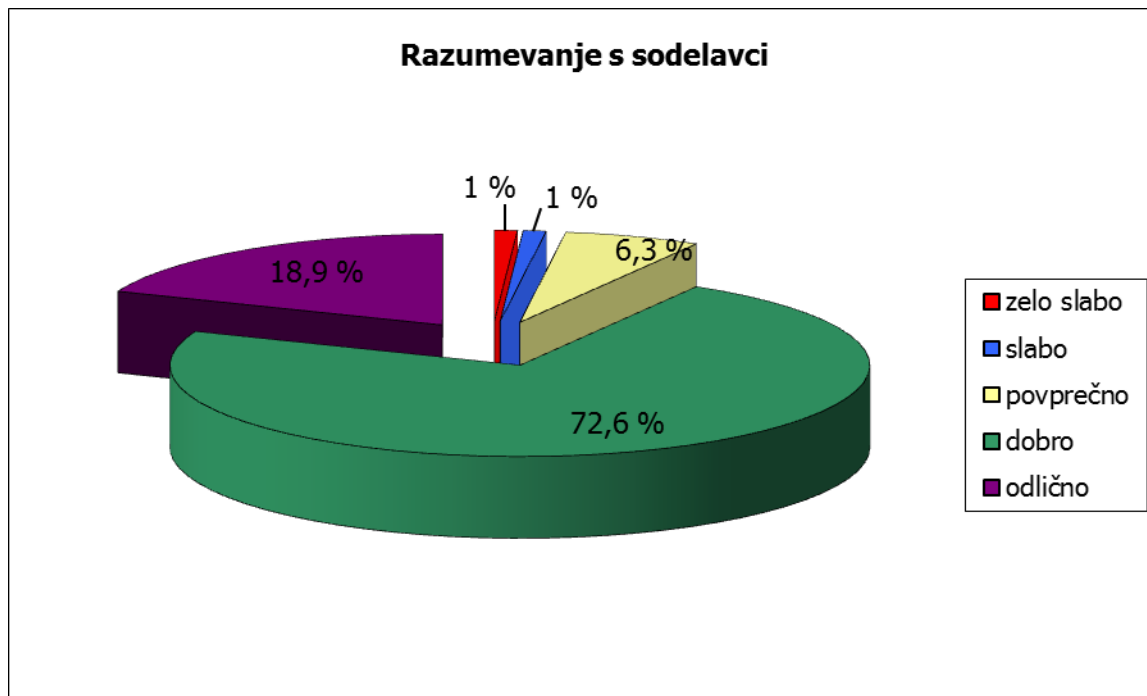


Vir: lasten

Več kot polovica anketirancev (50,5 %) se jih na delovnem mestu počuti dobro, saj radi hodijo v službo. 9,5 % jih v službo hodi, ker morajo, vendar se na delovnem mestu še vedno počutijo dobro. Kar 40 % vprašanih je odgovorilo, da se na delovnem mestu počutijo včasih dobro, včasih slabo. Odgovora slabo oz. zelo slabo ni izbral nihče od anketirancev.

8. Kako se razumete s sodelavci?

Grafikon 8: Razumevanje s sodelavci

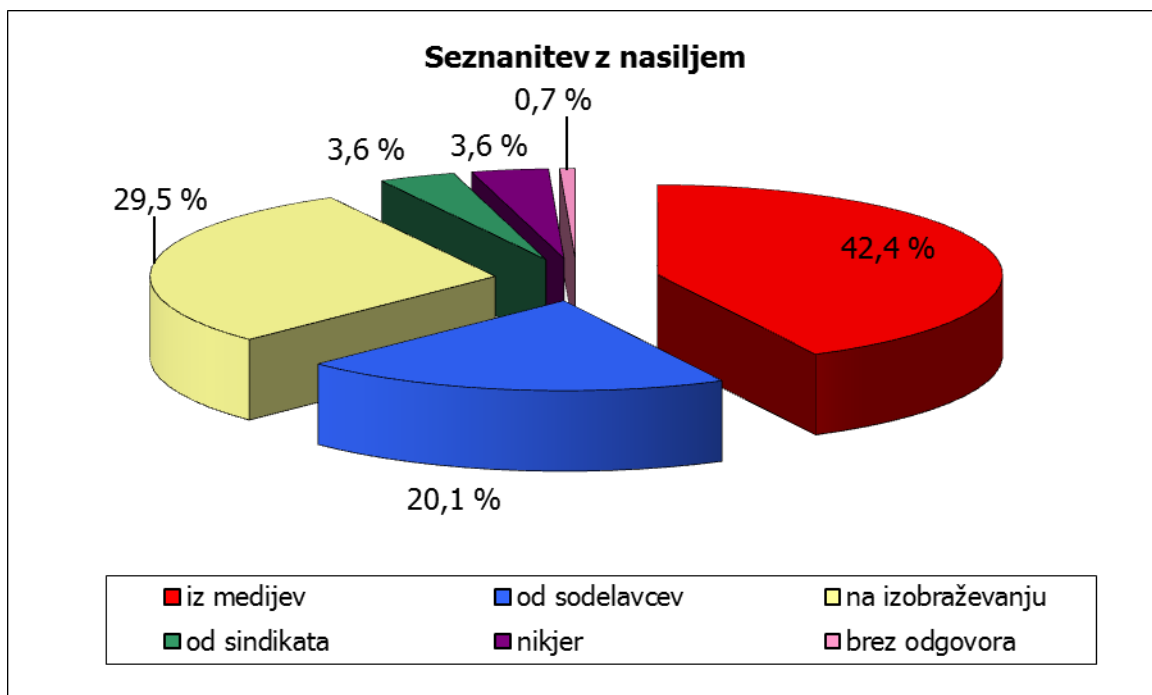


Vir: lasten

Na vprašanje, kako se razumejo s sodelavci, so odgovorili vsi anketiranci. Kar 72,6 % anketirancev je na to vprašanje odgovorilo, da se s sodelavci razumejo dobro, 18,9 % odlično, 6,3 % pa jih je ocenilo, da je razumevanje s sodelavci povprečno. Da se s sodelavci razumejo slabo in zelo slabo, pa je odgovorilo le 1 % anketirancev.

**9. Na kakšen način ste se seznanili s problematiko nasilja na delovnem mestu?
(možnih več odgovorov)**

Grafikon 9: Seznanitev z nasiljem



Vir: lasten

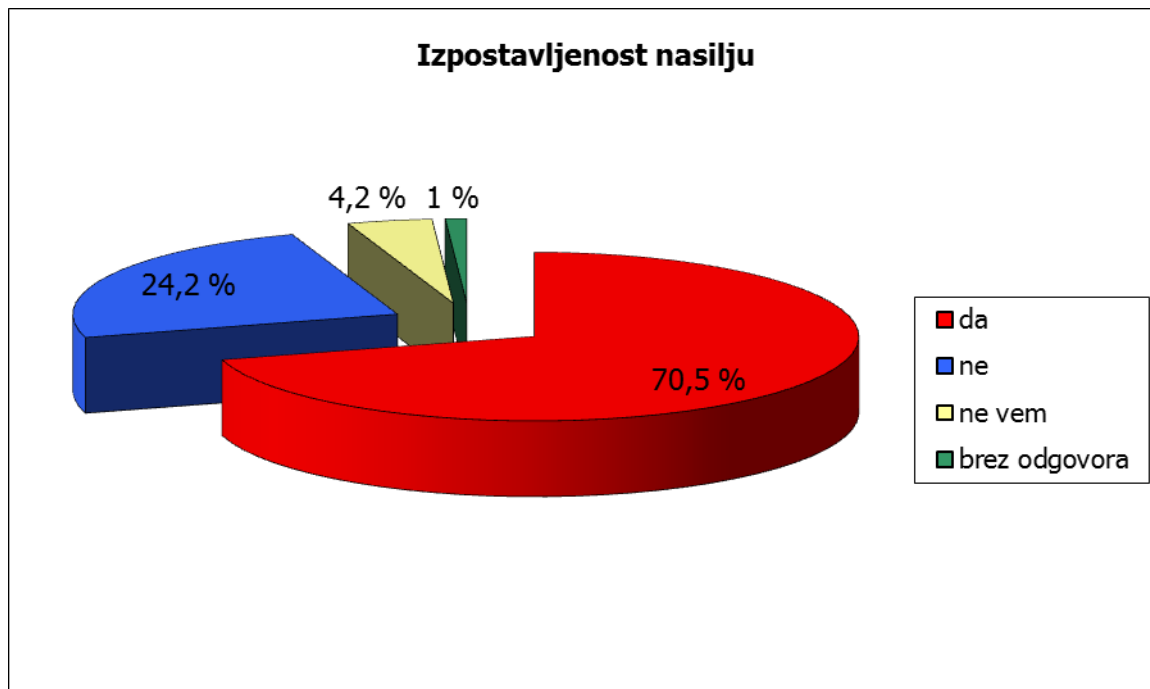
Na to vprašanje je bilo podanih 139 odgovorov, saj je 24 anketirancev izbralo dva odgovora, 7 anketirancev tri, 2 anketiranca pa celo štiri odgovore.

Kot vir informacij o nasilju je 42,4 % anketiranih navedlo, da so z informacijami o nasilju na delovnem mestu seznanjeni preko medijskih občil, na izobraževanju se jih je s problematiko seznanilo 29,5 %. 20,1 % jih je bilo na to opozorjenih s strani sodelavcev, 3,6 % so za nasilje izvedeli s strani sindikata, 3,6 % pa z nasiljem na delovnem mestu ni poučil nihče. Odgovora na to vprašanje ni podalo 0,7 % anketirancev.

Analiza podatkov kaže, da je skoraj 95 % anketirancev s problematiko nasilja na delovnem mestu že bilo seznanjeno.

10. Ali menite, da ste pri svojem delu izpostavljeni nasilju?

Grafikon 10: Izpostavljenost nasilju pri delu

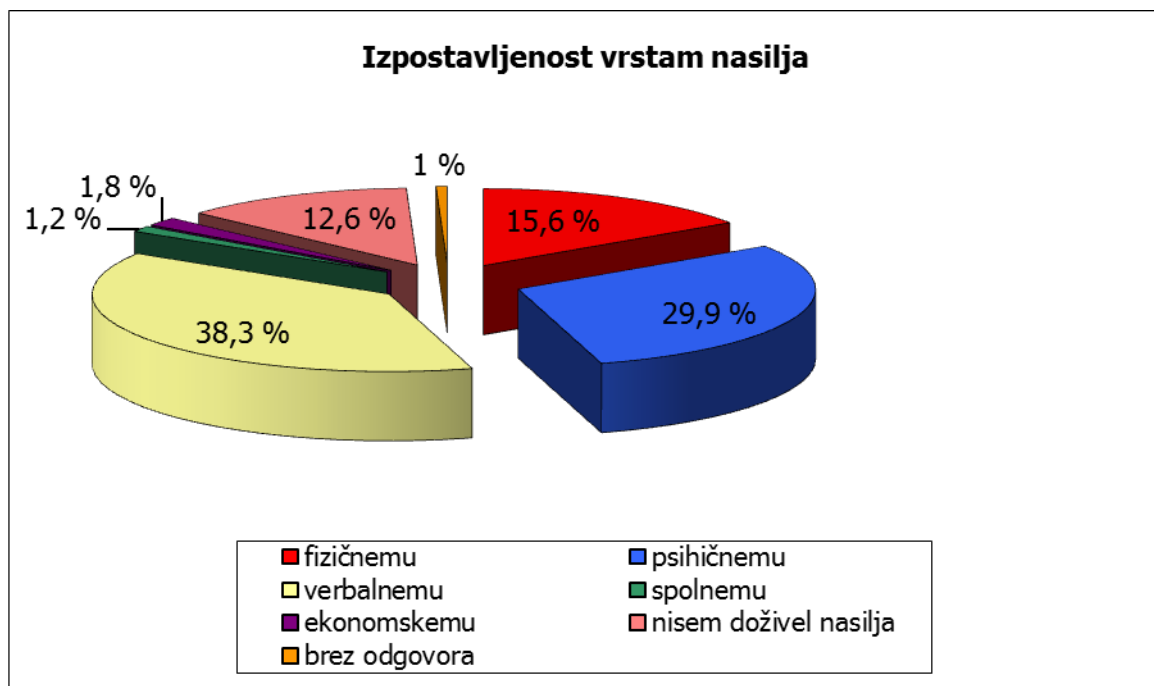


Vir: lasten

Kar 70,5 % anketiranih zaposlenih je odgovorilo, da so pri svojem delu izpostavljeni nasilju, 24,2 % jih meni, da nasilju niso izpostavljeni, 4,2 % pa se jih o tem vprašanju ni moglo opredeliti. 1 % sodelujočih na to vprašanje ni odgovorilo.

V primeru, da ste odgovorili z DA, kateri od oblik nasilja ste na delovnem mestu že bili izpostavljeni (možnih več odgovorov)?

Grafikon 11: Izpostavljenost vrstam nasilja



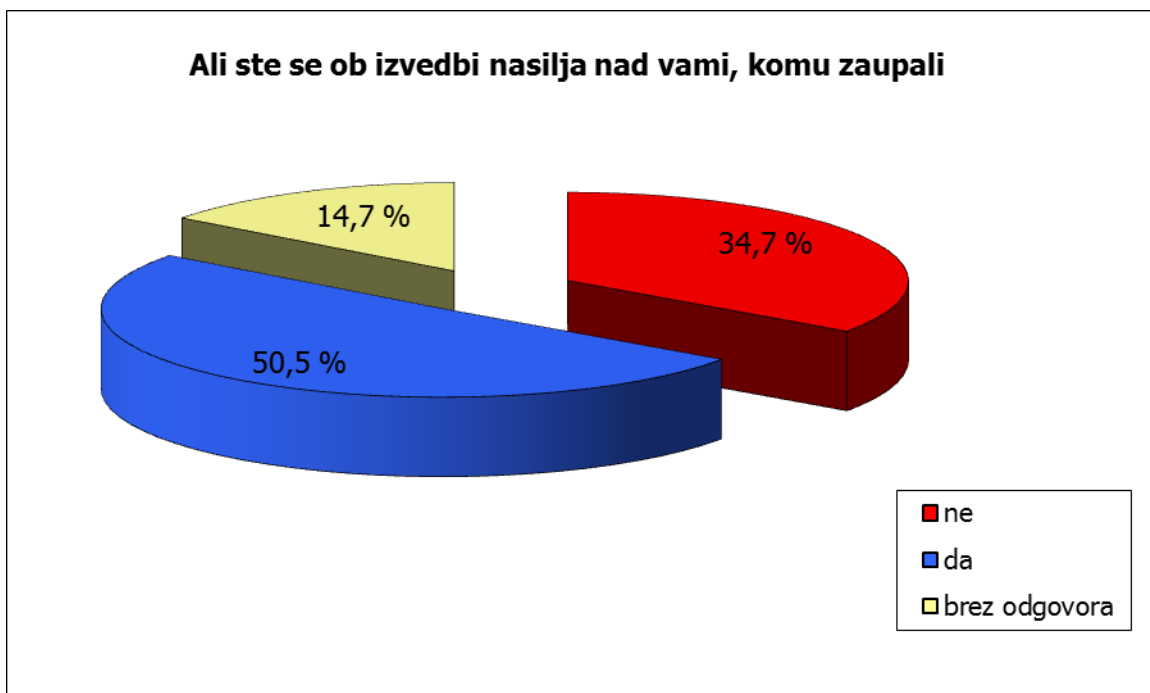
Vir: lasten

Na to vprašanje so anketiranci lahko podali več odgovorov, zato je skupno le-teh 167.

Analiza je pokazala, da je skoraj 88 % anketirancev, ki so na to vprašanje odgovarjali, že bilo izpostavljenih nasilju na delovnem mestu, in sicer: 38,3 % jih je že bilo izpostavljenih verbalnemu nasilju, 29,9 % jih je odgovorilo, da so že doživeli psihično nasilje, 15,6 % pa fizično nasilje. Manjši delež (1,8 %) jih je doživelo ekonomsko nasilje, 1,2 % pa spolno nasilje. Le 12,6 % sodelujočih je odgovorilo, da nasilja na delovnem mestu še niso doživeli. 1 % jih na to vprašanje ni odgovorilo.

11. Ali ste se ob izvedbi nasilja nad vami komu zaupali?

Grafikon 12: Zaupanje o izvedbi nasilja

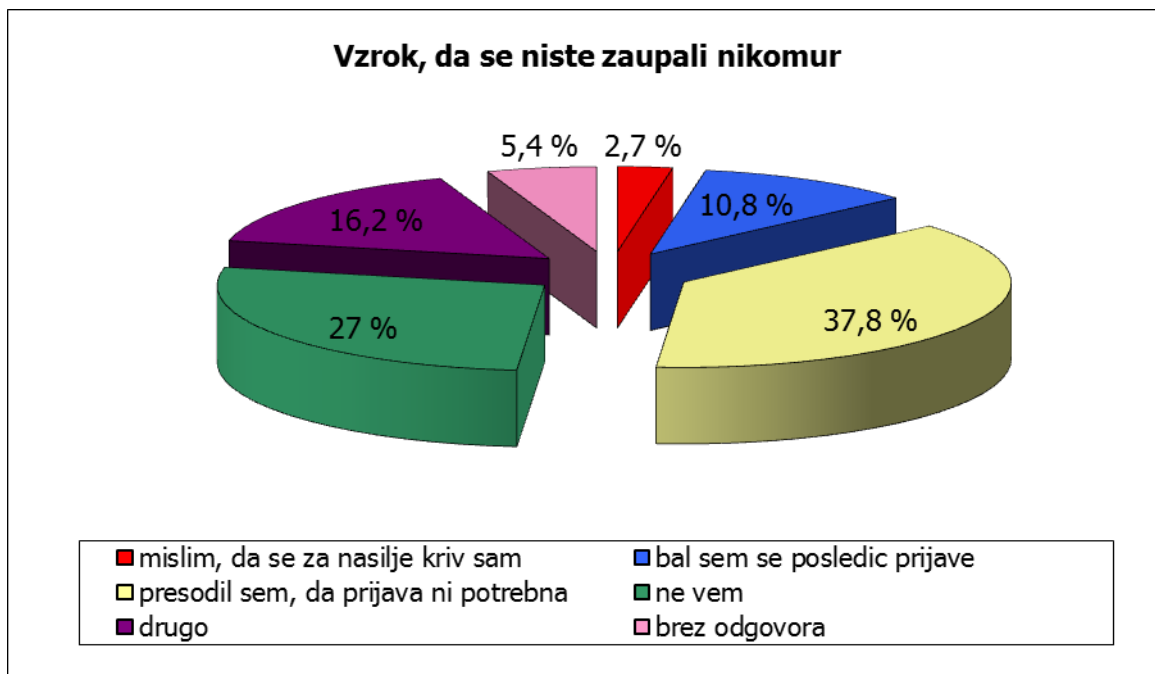


Vir: lasten

Dobra polovica anketiranih (50,5 %) je na vprašanje, ali so se ob izvedbi nasilja komu zaupali, odgovorilo pritrdilno, 24,7 % anketiranih se ni zaupalo nikomur, kar 14,7 % vprašanih pa na to vprašanje ni podalo odgovora.

V primeru, da ste odgovorili z NE, kakšen je vzrok, da se niste zaupali nikomur?

Grafikon 13: Vzrok, da se niste zaupali nikomur



Vir: lasten

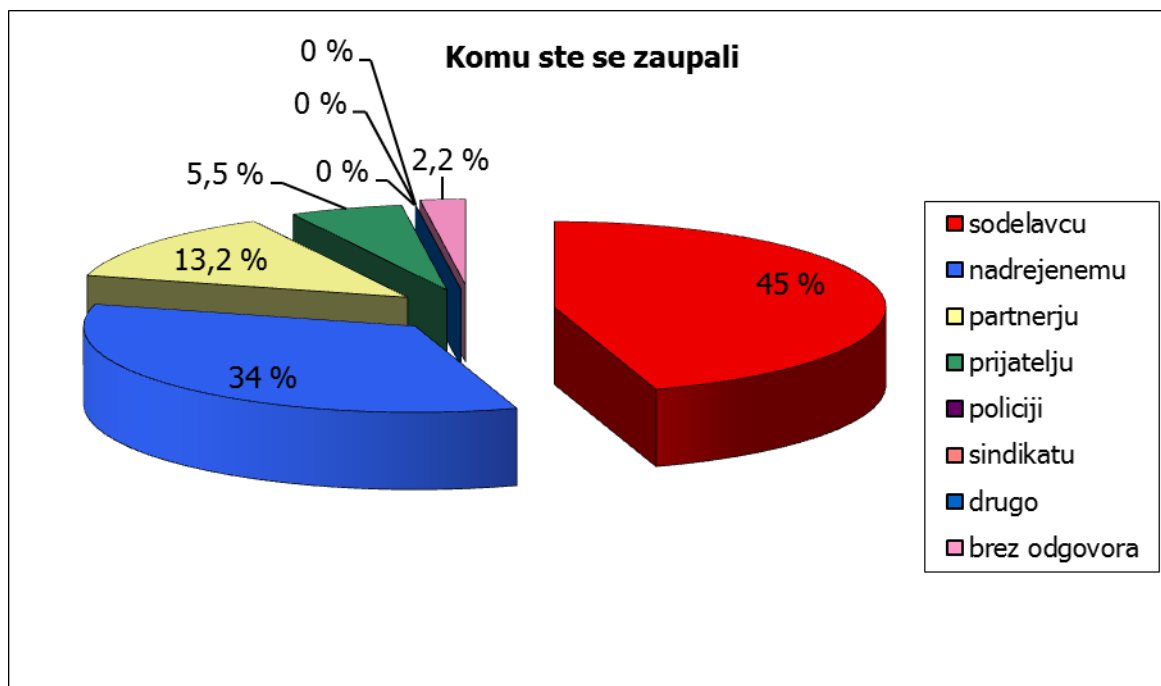
Na to vprašanje so odgovarjali anketiranci, ki so na prejšnje vprašanje odgovorili, da se ob izvedbi nasilja niso nikomur zaupali. Teh je bilo 33 anketiranih, vendar je na to vprašanje odgovarjalo 37 anketirancev. Pri analizi odgovora ugotavljam, da sta dva anketiranca na to vprašanje odgovarjala kljub temu, da sta na prejšnje vprašanje podala pritrdilni odgovor.

Od vseh, ki so na to vprašanje odgovorili, je 37,8 % takšnih, ki so presodili, da prijava ni bila potrebna, 27 % jih ni vedelo vzroka, zakaj nasilja niso prijavili, 10,8 % se jih je balo posledic, ki bi nastopile, če bi nasilno dejanje prijavili, 2,7 % pa je mnenja, da so za nasilje krivi sami.

5,4 % jih na to vprašanje ni odgovorilo, medtem ko jih je 16,2 % izbralo, da so vzroki za nasilje drugi oz. so pripisali, da so problematiko nasilja reševali sami.

V primeru, da ste odgovorili z DA, komu ste se zaupali (možnih več odgovorov)?

Grafikon 14: Komu ste se zaupali



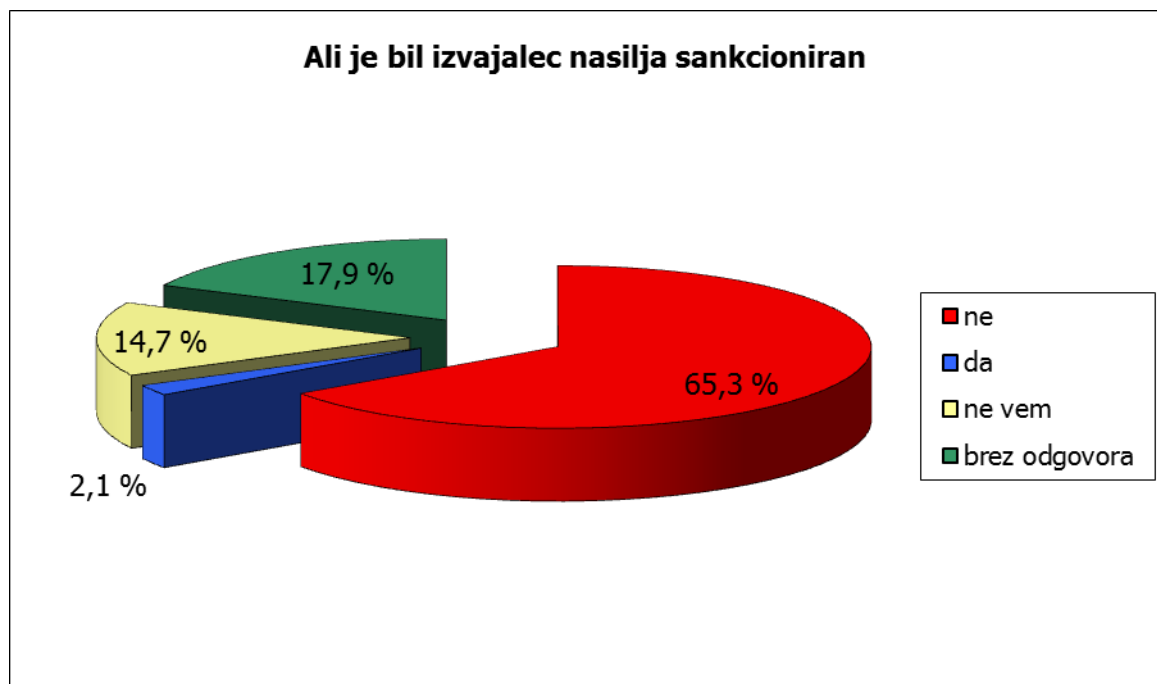
Vir: lasten

Na to vprašanje je odgovarjalo 48 anketirancev, ki so v prvotnem vprašanju potrdili, da so se o nasilju zaupali, na vprašanje pa so lahko podali več odgovorov. Skupaj je bilo podanih 89 odgovorov, 2 anketiranca pa na to vprašanje nista odgovorila (2,2 %).

Anketirani, nad katerimi so vršili nasilje, so se v največjem deležu (45 % anketiranih) zaupali sodelavcu, 34 % anketiranih se je zaupalo nadrejenemu, 13,2 % partnerju, 5,5 % pa prijatelju. Policiji ali sindikatu nasilja ni prijavil nihče od sodelujočih.

12. Ali je bil izvajalec nasilja sankcioniran?

Grafikon 15: Ali je bil izvajalec nasilja sankcioniran

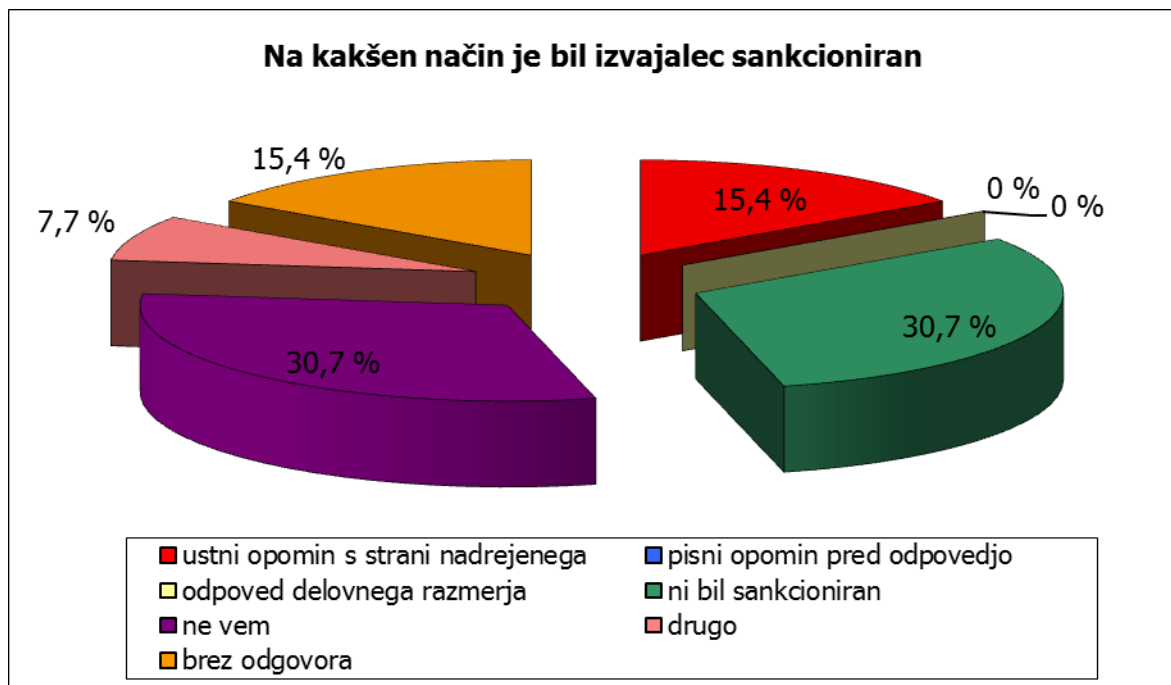


Vir: lasten

Na to vprašanje jih je kar 65,3 % odgovorilo, da izvajalec nasilja ni bil sankcioniran, 2,1 % jih je odgovorilo, da je le-ta bil sankcioniran, v 14,7 % pa anketiranci le-tega niso vedeli. 17,9 % jih na to vprašanje ni podalo odgovora.

V primeru, da ste odgovorili z DA, na kakšen način je bil sankcioniran?

Grafikon 16: Vrsta sankcije za izvajalca nasilja



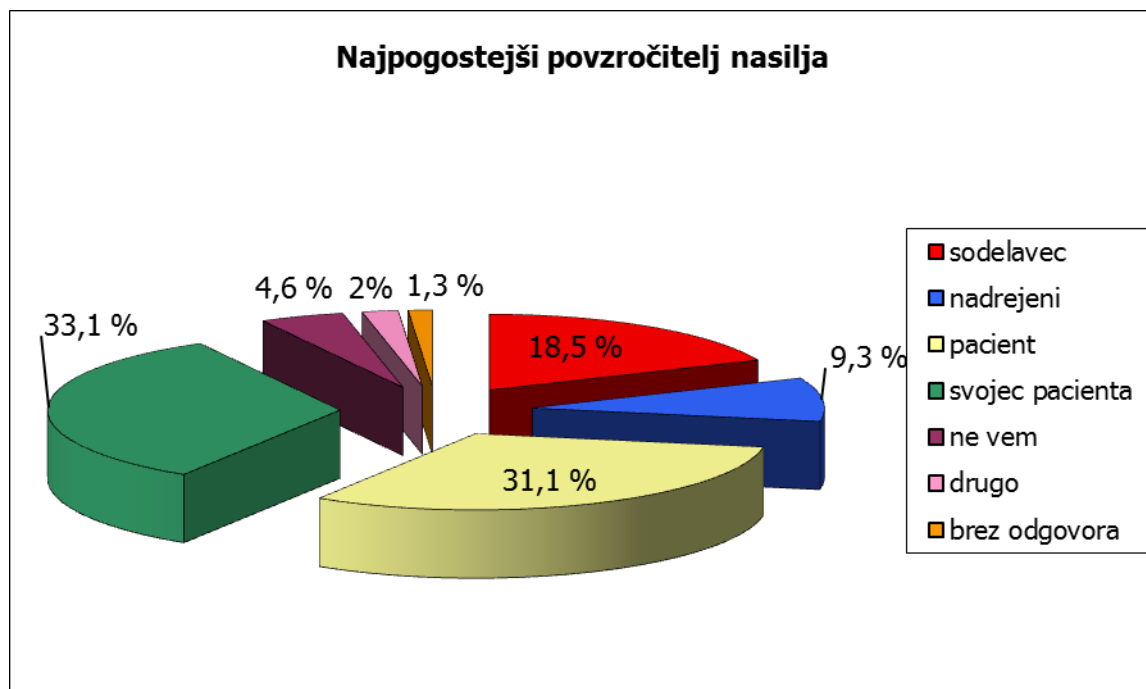
Vir: lasten

Na prejšnje vprašanje, ali je bil izvajalec nasilja na delovnem mestu sankcioniran, sta odgovorila 2 anketiranca. Oba sta na vprašanje, na kakšen način je bil izvajalec nasilja sankcioniran, odgovorila, da je le-ta prejel ustni opomin s strani nadrejenega (15,4 %). Ostalih sankcij, kot so pisni opomin pred odpovedjo in odpoved delovnega razmerja, izvajalci nasilja niso bili deležni. 30,7 % jih je odgovorilo, da izvajalec nasilja ni bil sankcioniran, 30,7 % pa, da o tem niso seznanjeni.

7,7 % sodelujočih je navedlo druge vzroke kot npr., da paciente in svojce, ki nasilje izvajajo, nimajo možnosti sankcionirati. Na to vprašanje ni odgovorilo 15,4 % anketirancev.

13. Kdo po vašem mnenju je najpogostejši povzročitelj nasilja na delovnem mestu (možnih več odgovorov)?

Grafikon 17: Najpogostejši povzročitelj nasilja



Vir: lasten

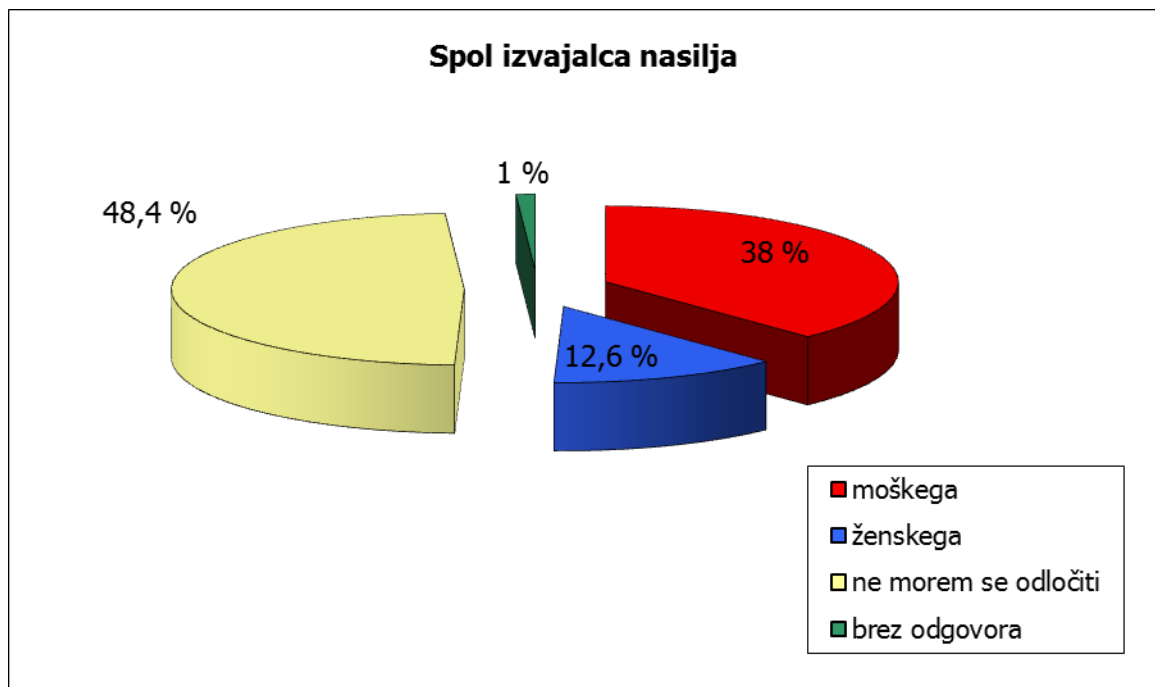
Na vprašanje, kdo je po njihovem mnenju najpogostejši povzročitelj nasilja na delovnem mestu, so lahko navedli več odgovorov. 93 anketirancev je podalo 149 odgovorov, 2 anketiranca (1,3 %) pa na to vprašanje nista odgovorila.

Iz analize odgovorov je razvidno, da so anketiranci mnenja, da je v 33,1 % povzročitelj nasilja svojec pacienta, v 31,1 % pacient, v 18,5 % pa sodelavec. 9,3 % jih meni, da je nasilje na delovnem mestu povzroča njihov nadrejeni. 4,6 % jih ne ve, kdo je povzročitelj nasilja. 1,3 % jih je kot vzrok navedlo, da je lahko izvajalec kdorkoli, ki je trenutno slabe volje.

Kar v 62,2 % so torej zaposleni deležni nasilja s strani pacientov in njihovih svojcev.

14. Katerega spola je po vašem mnenju najpogostejši izvajalec nasilja?

Grafikon 18: Spol izvajalca nasilja

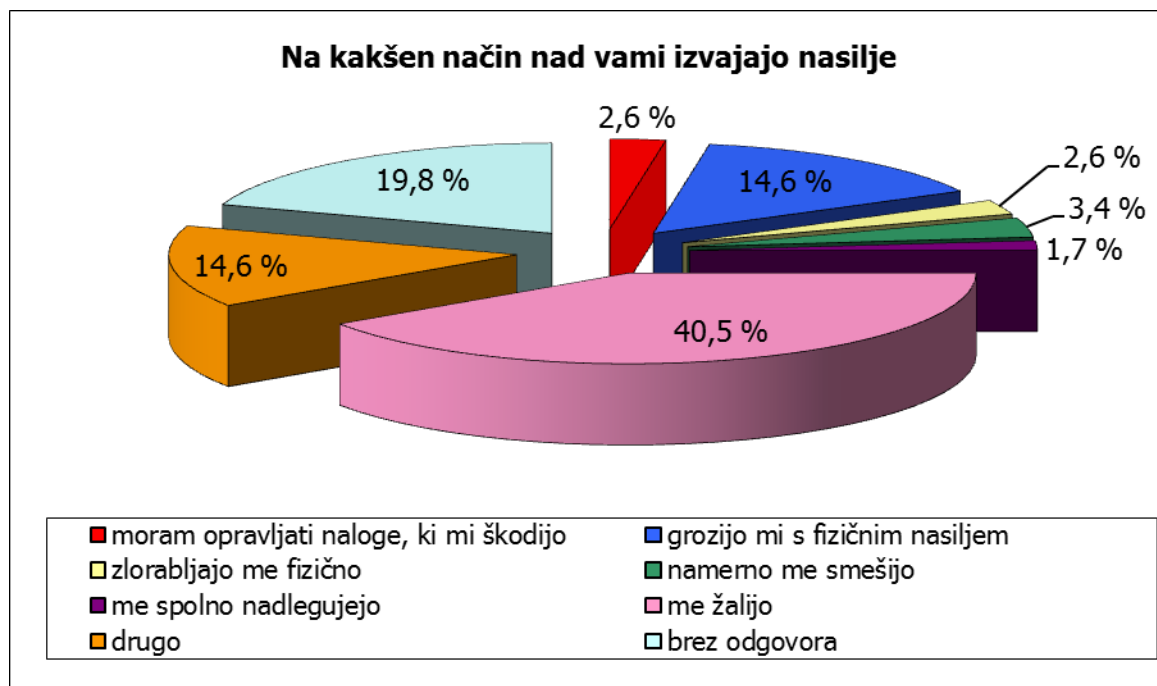


Vir: lasten

48,4 % anketirancev se ni moglo odločiti, katerega spola je najpogostejši izvajalec nasilja. 38 % jih meni, da nasilje najpogosteje izvaja moški, 12,6 % pa je podalo odgovor, da so to ženske. 1 % sodelujočih na to vprašanje ni odgovorilo.

15. Na kakšen način nad vami izvajajo nasilje? (možnih več odgovorov)

Grafikon 19: Načini izvajanja nasilja



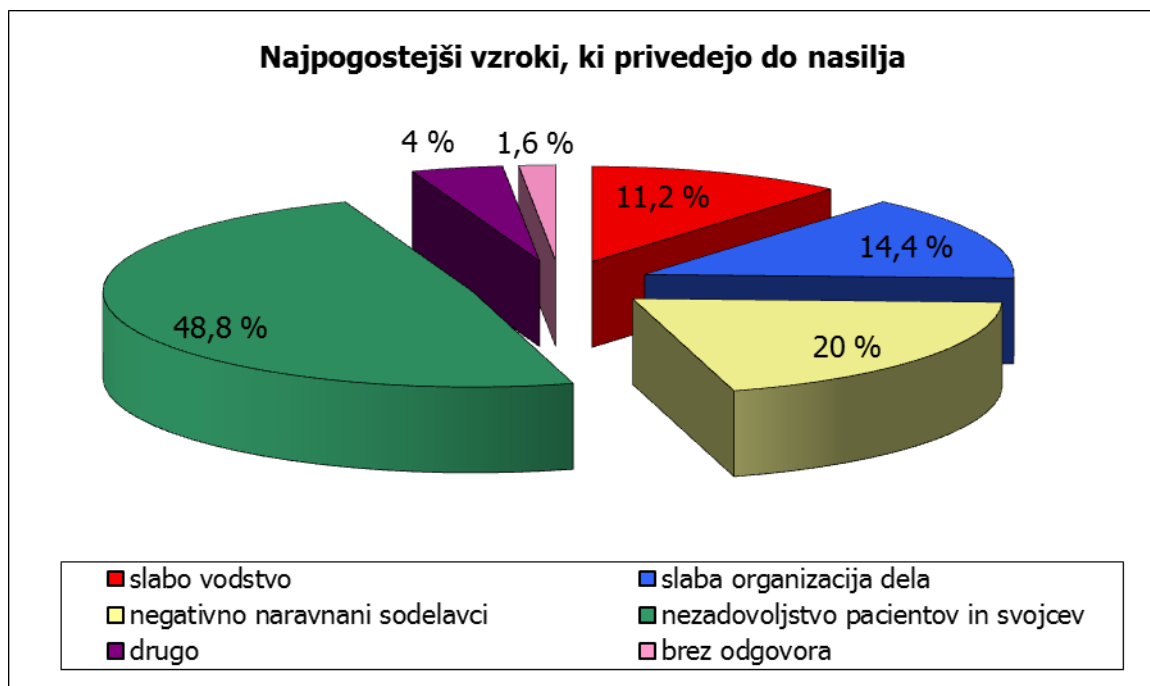
Vir: lasten

94 anketirancev je na vprašanje, na kakšen način nad njimi izvajajo nasilje, podalo 116 odgovorov, 1 anketirani (1,05 %) pa na to vprašanje ni odgovoril. Na to vprašanje so anketiranci lahko odgovorili z več odgovori.

V 40,5 % jih izvajalci nasilja žalijo, 14,6 % anketiranim grozijo s fizičnim nasiljem. Prav tako v istem odstotku navajajo anketiranci druge vzroke kot so ignoranca in šikaniranje, škodovanje pri ocenjevanju in nagrajevanju v preteklosti ter dejstvo, da nadrejeni svojo slabo voljo stresajo na zaposlene, ki so jim neposredno podrejeni. V 2,6 % morajo zaposleni opravljati naloge, za katere menijo, da jim škodijo, 3,4 % anketiranih pa navaja, da jih namerno smešijo. 1,7 % anketiranih pa meni, da jih spolno nadlegujejo.

**16. Kateri so po vašem mnenju najpogostejši vzroki, ki privedejo do nasilja?
(možnih več odgovorov)**

Grafikon 20: Najpogostejši vzroki nastanka nasilja



Vir: lasten

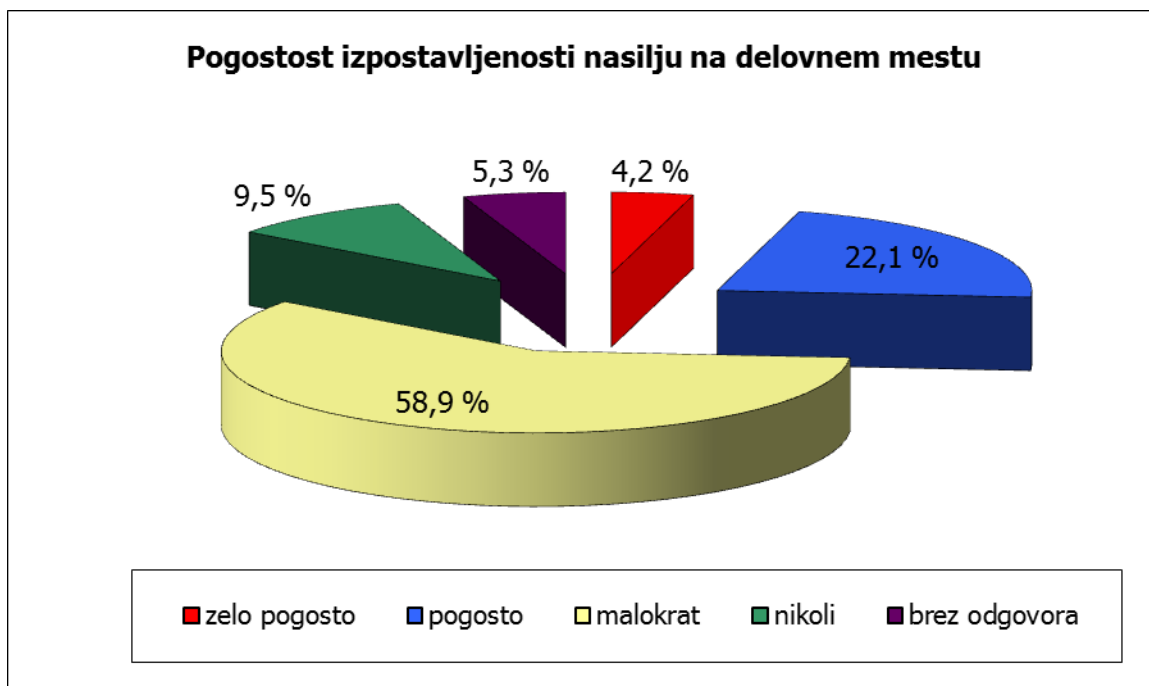
Na vprašanje, kateri so po njihovem mnenju najpogostejši vzroki, ki privedejo do nasilja, so lahko odgovorili z več odgovori. Anketiranci so podali 123 odgovorov, 2 anketiranca (1,6 %) pa na to vprašanje nista odgovorila.

48,8 % anketirancev je mnenja, da je najpogostejši vzrok, ki privede do nasilja, nezadovoljstvo pacientov in njihovih svojcev, 20 % anketiranih je mnenja, da so vzrok negativno naravnani sodelavci, 14,4 % jih navaja slabo organizacijo dela, 11,2 % anketiranih pa navaja kot vzrok slabo vodstvo.

4 % anketirancev navaja druge vzroke, kot so: nezadovoljstvo pacientov in svojcev zaradi preobremenjenosti zaposlenih, pomanjkanje kadra, opitost pacientov ter njihova demenca, zmedeni pacienti, slaba delitev dela, prevelika domačnost ter prevelike zahteve svojcev.

17. Kako pogosto ste izpostavljeni nasilju na delovnem mestu?

Grafikon 21: Pogostost izpostavljenosti nasilju

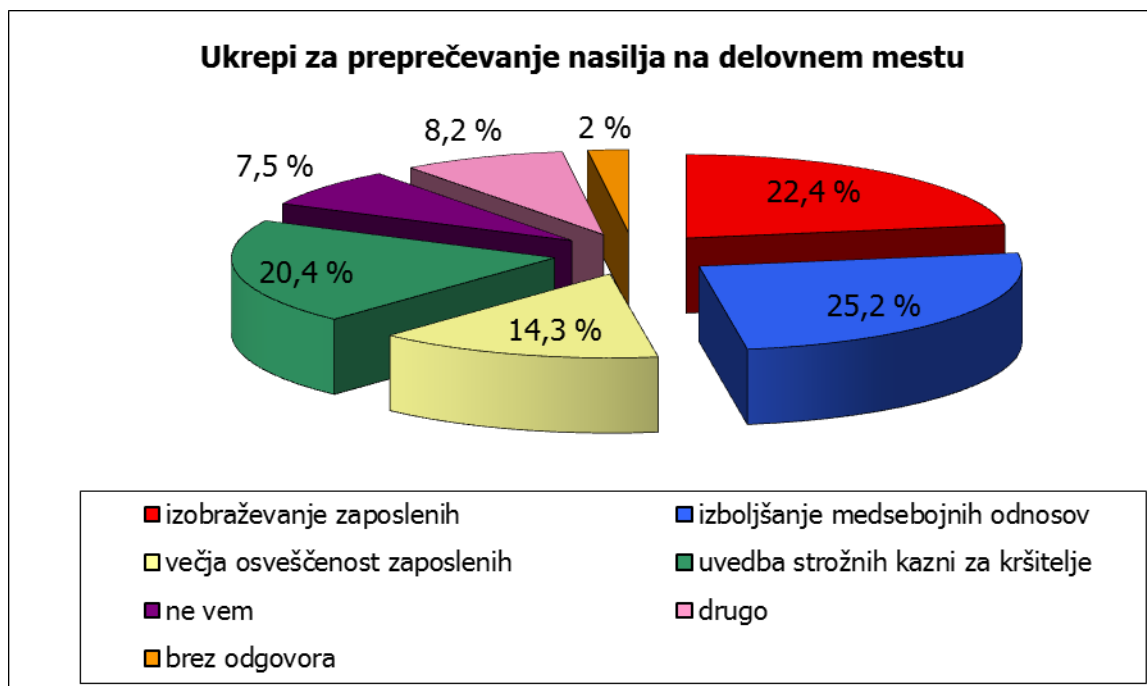


Vir: lasten

Največ anketirancev, to je 58,9 % jih meni, da so nasilju na delovnem mestu izpostavljeni malokrat, 22,1 % jih je mnenja, da so pogosto izpostavljeni nasilju, 9,5 % jih navaja, da nikoli, 4,2 % anketiranih pa zelo pogosto. 5,3 % anketirancev na to vprašanje ni podalo odgovora.

18. Kaj bi po vašem mnenju pripomoglo k preprečevanju nasilja na delovnem mestu (možnih več odgovorov)?

Grafikon 22: Ukrepi za preprečevanje nasilja



Vir: lasten

Na to vprašanje so sodelujoči lahko podali več odgovorov. Podanih je bilo 144 odgovorov, 3 anketiranci (2 %) pa na to vprašanje niso podali odgovora.

25,2 % jih je mnenja, da je potrebno graditi na izboljšanju medsebojnih odnosov, 22,4 % jih meni, da bi za preprečevanje nasilja na delovnem mestu pripomoglo izobraževanje zaposlenih, 20,4% jih misli, da bi pomagale uvedbe strožjih kazni za izvajalce nasilja, 14,3 % pa, da je potrebno delati na večji osveščenosti zaposlenih. 7,5 % jih ne ve, kateri ukrepi bi pripomogli k preprečevanju izvajanja nasilja na delovnem mestu.

8,2 % anketiranih pa je predlagalo druge ukrepe, kot je npr. boljša organizacija varnostne službe.

7.3

UGOTOVITVE

Med zaposlenimi v Splošni bolnišnici Celje prevladuje predvsem ženska populacija. Ženske so velikokrat v neenakem položaju glede na družbeno moč, predvsem tedaj, ko je izvajalec nasilja bolnik ali njegov svojec. Najštevilčnejši poklic v bolnišnici predstavljajo medicinske sestre, sledijo jim zdravniki in nezdravstveno osebje.

Rezultati raziskave so pokazali, da je največ anketirancev starih od 36 do 51 let ali več. Dobra polovica vprašanih ima dokončano srednješolsko izobrazbo. Največ je takšnih, ki imajo dopolnjenih 21 delovnih let ali več.

Ugotovila sem, da so nasilju na delovnem mestu najbolj izpostavljeni zaposleni z dokončano višješolsko izobrazbo. Ker sem anketne vprašalnike razdelila naključnim zaposlenim po bolnišničnih oddelkih, lahko sklepam, da so nasilju najbolj izpostavljene višje oz. diplomirane medicinske sestre. V enakem deležu (28,35 %) so nasilju izpostavljeni zaposleni z dokončano srednjo šolo in visoko oz. univerzitetno izobrazbo.

V zdravstvu so najpogostejše žrtve nasilja na delovnem mestu nedvomno ženske, saj jih je v zdravstvu precej več zaposlenih kot moških. V izpolnjevanju anketnega vprašalnika je sodelovalo 10 zaposlenih moškega spola, od katerih jih je kar 9 odgovorilo, da so nad njimi že izvajali nasilje. Le 1 pa je odgovoril, da nasilju še ni bil izpostavljen.

Večina anketirancev je seznanjena, kaj pomeni nasilje na delovnem mestu. O nasilju se jih je nekaj manj kot polovica seznanilo iz medijskih občil, na izobraževanjih nekaj več kot četrtnina, petino anketiranih je o tem obvestil sodelavec ali sodelavka.

Skoraj tri četrtine vprašanih je s svojim delom zadovoljnih, dve tretjini pa se na delovnem mestu počutijo dobro, zelo slabo pa se ne počuti nihče. Velika večina se jih s sodelavci razume dobro ali celo odlično.

Skoraj tri četrtine jih meni, da so pri svojem delu izpostavljeni nasilju, četrtnina pa jih meni, da nasilju niso izpostavljeni. Večina sodelujočih je že bila izpostavljena nasilju, skoraj dve petini anketiranih verbalnemu nasilju, ena tretjina psihičnemu nasilju ter ena šestina fizičnemu nasilju.

Ena petina anketiranih je izvajanju nasilja izpostavljena pogosto ali zelo pogosto, dve tretjini malokrat, desetina pa jih pravi, da nikoli. O izvedbi nasilja se jih je več kot polovica vprašanih zaupala določeni osebi, v skoraj polovici primerov je ta oseba bila sodelavec, v tretjini primerov nadrejeni, v preostali petini primerov pa partner oz. prijatelj. Nasilna dejanja niso bila v takšni obliki, da bi jih morali prijaviti policiji. Med tistimi, ki se o izvedbi nasilja niso zaupali nikomur, jih dve petini meni, da po njihovi presoji dejanje ni bilo takšno, da bi bila prijava potrebna. Skoraj ena tretjina anketiranih jih ni vedela, zakaj nasilja niso prijavili, dobra desetina se jih je bala morebitnih negativnih posledic, ki bi nastopile, če bi dejanje prijavili, le manjši delež anketiranih pa misli, da so za izvedbo nasilja krivi sami. Najpogosteje nad zaposlenimi izvajajo verbalno nasilje tako, da jih žalijo, v dveh tretjinah primerov pa jim grozijo s fizičnim nasiljem, jih ignorirajo, šikanirajo

ter jim škodujejo pri ocenjevanju in nagrajevanju. V manjšem deležu anketirani navajajo tudi, da morajo opravljati naloge, ki jim škodijo. Da jih spolno nadlegujejo, se jih je opredelilo 1,7 % vprašanih.

Le neznameniten delež (2,1 %) jih je povedalo, da je bil izvajalec nasilnega dejanja sankcioniran in sicer, da je prejel ustni opomin s strani nadrejenega. Dobri dve tretjini jih je odgovorilo, da izvajalec ni bil sankcioniran, preostali vprašani pa tega ali niso vedeli ali pa na vprašanje niso odgovorili. Izkazalo se je, da so najpogostejši povzročitelji nasilnih dejanj, v kar dveh tretjinah po mnenju anketiranih, pacienti in njihovi svojci. Sodelavec je povzročitelj nasilja po mnenju ene petine anketiranih, nadrejeni pa v desetini primerov. V skoraj dveh petinah je izvajalec nasilja moški, v dobri desetini pa ženska. V skoraj polovici primerov pa se vprašani niso mogli odločiti, katerega spola je najpogostejši izvajalec nasilja.

Kar petina vprašanih meni, da bi bilo potrebno uvesti strožje kazni, vendar niso navedli, kakšne kazni bi lahko to bile. Prav tako bi bilo potrebno graditi na izboljšanju medsebojnih odnosov, za zaposlene pa organizirati izobraževanja, kar bi pripomoglo k boljši osveščenosti. Predlagajo tudi izboljšanje organizacije varnostne službe.

Za temo nasilja na delovnem mestu sem se v svoji diplomski nalogi odločila, ker se s to problematiko pogosto srečujemo vsi zaposleni v zdravstvu, kjer sem tudi sama zaposlena.

Vzroke lahko najdemo v slabi komunikaciji med zaposlenimi v njihovi slabi volji, in stresu ki je posledica slabe organizacije dela. Najpogosteje pa je vzrok nasilja, kot kaže raziskava, v nezadovoljstvu pacientov in njihovih svojcev. Živimo v času, ko se pacienti in njihovi svojci čedalje bolj zavedajo svojih pravic, velikokrat pa žal pozabijo in zanemarjajo svoje dolžnosti.

Zakaj je nasilje v zdravstvu tako razširjeno? Obremenitve na delovnih mestih v zdravstvu so lahko zelo različne. Odvisne so od kadrovske zasedenosti na oddelku, organizacije dela, zasedenosti oddelka, delovnih pripomočkov in od tega, kakšni medsebojni odnosi vladajo med zaposlenimi. Različne raziskave doma in po svetu so pokazale, da so od vseh zaposlenih v zdravstvu delavci v zdravstveni negi najbolj izpostavljeni nasilju na delovnem mestu.

Zaposleni so po večini seznanjeni s problematiko, ki jo prinaša nasilje, vendar kot kažejo rezultati, izvajalci nasilja niso sankcionirani skoraj nikoli. To gre pripisati tudi dejstvu, da so v največji meri izvajalci nasilja pacienti in njihovi svojci, proti katerim ne moremo ukrepati, lahko pa nasilna dejanja skušamo preprečiti ali pa jih vsaj zmanjšati. Zato je pomembno poznavanje razvoja in pojavnih oblik nasilja ter posledic, ki jih nasilje prinaša.

Na delovnem mestu pa lahko ukrepamo v primeru, ko je izvajalec nasilja sodelavec ali nadrejeni. Rezultati raziskave, ki sem jo opravila, kažejo, da so sodelavci in nadrejeni skoraj v 28 % (42 odgovorov) bili izvajalci nasilja in le v dveh primerih so bili ustno opozorjeni s strani nadrejenega.

Pri preprečevanju nasilja na delovnem mestu igra pomembno vlogo dejstvo, ali znamo prepoznati nasilna dejanja in ali jih nato tudi prijavimo. Izkazalo se je, da žrtve nasilja največkrat le-tega ne prijavijo. Vzroki so lahko različni; od strahu pred sankcijami, strahu pred storilcem in tudi to, da se žrtve velikokrat sploh ne zavedajo, da so doživele nasilno dejanje.

Zaposleni pogosto, kljub dobri informiranosti, niso sami sposobni rešiti problematike nasilja, zato pričakujejo pomoč delodajalca, nadrejenih in tudi sodelavcev. Kako se lotiti reševanja, je v veliki meri odvisno od tega, kako posameznik nasilje dojema oz. do katere meje izvajanje nasilja tolerira. Bolje kot je o problematiki poučen, lažje se bo ubranil posledic, ko bo prišel v situacijo, ki jo prinaša nasilje. Vsakdo pa lahko kaj hitro prestopi mejo dopustnega in postane sam izvajalec nasilja, ne da bi se tega zavedal. Vsak posameznik je namreč odgovoren za svoja dejanja, zato se je potrebno truditi, da se do vsakogar vedemo nenasilno.

Kar četrtnina sodelujočih v raziskavi meni, da je potrebno graditi na boljših medosebnih odnosih, nekoliko manj anketiranih pa predlaga organizacijo izobraževanj na temo nasilja na delovnem mestu. Zaposleni so lahko ob prvem nasilnem dejanju ustno opozorjeni s strani nadrejenega, ob ponovnem nasilnem dejanju pa prejmejo s strani Pravne službe pisni opomin pred odpovedjo o zaposlitvi. Ker pa veliko zaposlenih nasilnih dejanj ne prijavi, do tega ne prihaja pogosto.

Glede na to, da so v največji meri izvajalci nasilja pacienti in njihovi svojci, bi bilo potrebno graditi na boljši komunikaciji z njimi ter na preprečevanju konfliktnih situacij. V Splošni bolnišnici Celje potekajo predavanja na temo »Komunikacija in obvladovanje konfliktov s pacientom«, ki je prednostno namenjeno tistim zaposlenim, ki opravljajo neposredno delo s pacienti na bolnišničnih oddelkih.

Splošna bolnišnica Celje mora tako kot preostale bolnišnice na Ministrstvo za zdravje vsake tri mesece poročati o kazalnikih kakovosti, med katere spadajo tudi neželeni dogodki. V okviru le-teh spremljamo tudi pojav verbalnega in fizičnega nasilja nad zaposlenimi v zdravstveni negi. V letu 2015 je bilo nad zaposlenimi v zdravstveni negi zabeleženih 14 primerov verbalnega nasilja ter 5 primerov fizičnega nasilja, kar je nekoliko manj kot leto poprej. Tudi v bodoče je potrebno spremljati izvajanje nasilja nad zaposlenimi in se o tem bolje informirati, da bomo lahko problematiko reševali sproti in bolj učinkovito.

Pomembno je tudi, da zaposleni v zdravstvu vemo, kako se moramo obnašati, ko se znajdemo v konfliktni situaciji, ki se lahko razvije v nasilno situacijo oz. privede do nasilnega dejanja. Bolje kot smo poučeni, lažje bomo takšna dejanja preprečili ali pa njegove posledice vsaj omilili. V primeru, da bo naš odziv napačen oz. nasilja ne bomo pravočasno prepoznali, lahko situacijo le še poslabšamo. Zaposleni na bolnišničnih oddelkih so velikokrat preobremenjeni, počutijo se ogrožene, motivacija za delo jim posledično upade, več obolevajo in zato si nekateri želijo zamenjati delovno mesto. Lahko se zgodi, da tudi zaposleni popusti pod psihičnimi pritiski in obremenitvami ter se na nasilje odzove z nasiljem. Zavedati se moramo, da je vsak posameznik odgovoren za svoja dejanja.

V primeru nasilja, predvsem tedaj, ko se nad zaposlenim vrši fizično nasilje, lahko zaposleni za posredovanje zaprosijo varnostno službo. Ker je v izmeni le en varnostnik, je včasih njegov odzivni čas predolgi. Za pomoč v stresnih situacijah jim je na voljo tudi bolnišnična psihologinja, s katero se lahko posvetujejo in ji zaupajo svoje stiske.

Nasilja, ki se vrši na delovnem mestu, je preveč. Glede na to, da največ nasilnih dejanj izvedejo pacienti, zaposleni proti njim ukrepajo, saj je vzrok za njihove izbruhe velikokrat v njihovem zdravstvenem stanju. Vodstveni delavci pa bi morali pozornost za reševanje nasilnih dejanj usmeriti v dejanja, ki jih povzročajo nadrejeni in sodelavci. Le-ti nosijo pri reševanju nasilja veliko odgovornost, saj so lahko s svojim pozitivnim pristopom za zgled, pripomorejo pa tudi k izboljšanju delovnih pogojev.

Če se na nasilje ne bomo odzvali in v zvezi z njim ne bomo ničesar naredili, da bi ga preprečili ali pa vsaj zmanjšali, se bo le-to pojavljalo vedno pogosteje in v vedno hujših oblikah.

LITERATURA IN VIRI

LITERATURA

1. Banovac, F. (1999). Tretjina medicinskih sester je zlorabljen na delovnem mestu. V Klemenc, D., Pahor M. (ured.): *Nasilje in spolno nadlegovanje na delovnih mestih medicinskih sester v Sloveniji* (str. 68-71). Ljubljana: Društvo medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov Ljubljana.
2. Bakovnik, R. (2006). *Vloga sveta delavcev pri odkrivanju in preprečevanju mobbinga*. Industrijska demokracija, 10(12), str. 3-5.
3. Brečko, D. (2010). *Recite mobingu ne. Obvladovanje psihičnega in čustvenega nasilja*. Ljubljana: Planet GV.
4. Brečko, D. (2014). *Recite mobingu ne. Preprečevanje psihičnega in čustvenega nasilja*. Ljubljana: Planet GV.
5. Brown, A. M., Bollman, D., Griffith, P., Martin, J., Newton, L., McLean, D. (2008) Changing a Culture: Reflecting on the Contributing Factors that Helped Shift the Approach to Managing Workplace Violence in an Acute Care Facility Winnipeg. *Creating of Safe Work Environment*. Amsterdam, 2008.
6. Burton, J. W. (1997) *Violence Explained*. Manchester: Manchester University Press.
7. Di Martino, V. (2008). Violence at Work - a General Overview. V Needham, I., Kingma, M., O'Brien-Pallas, L., McKenna, K., Tucker, R., Oud, R. (ured.): *Workplace Violence in the Health Sector. Proceedings of the First International Conference on Workplace Violence in the Health Sector-Together, Creating a Safe Work Environment* (str. 59-60). Amsterdam: Kavanah.
8. Duffy, M., Sperry L. (2014). *Overcoming Mobbing*. New York, Oxford University Press.
9. Giligan, J. (2001). *Preventing Violence*. New York: Thames & Hunson Inc.
10. International Labour Office. (2005). *Okvirne smernice za obravnavanje nasilja na delovnem mestu v zdravstvu*. Ljubljana: Delovna skupina za nenasilje v zdravstveni negi.
11. Janko Spreizer, A. (2013). Družbeni vidiki zlorabe in nasilja: teoretske podlage za svetovalce v izobraževanju odraslih. *Andragoška spoznanja*, 19(2), str. 43-52.
12. Klemenc, D., Pahor, M. (1999). Nasilje na delovnih mestih medicinskih sester v Sloveniji. V Klemenc, D., Pahor M. (ured.): *Nasilje in spolno nadlegovanje na delovnih mestih medicinskih sester v Sloveniji* (str. 12-35). Ljubljana: Društvo medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov Ljubljana.

13. Klemenc, D., Pahor, M. (2004). Zmanjševanje pojavov nasilja na delovnih mestih medicinskih sester v Sloveniji. *Obzornik zdravstvene nege*, 38(1), str. 43-52.
14. Kogovšek, B. Preprečevanje nasilja. (1999). V Klemenc, D., Pahor M. (ured.): *Nasilje in spolno nadlegovanje na delovnih mestih medicinskih sester v Sloveniji* (str. 98-101). Ljubljana: Društvo medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov Ljubljana.
15. Košir, Irena. (2012). Pojav fizičnega nasilja nad medicinskimi sestrami na delovnem mestu. *Obzornik zdravstvene nege*, 46(2), str. 157-164.
16. Kozmik, V. (1999). Pravna regulacija spolnega nadlegovanja na delovnem mestu. V Klemenc, D., Pahor M. (ured.): *Nasilje in spolno nadlegovanje na delovnih mestih medicinskih sester v Sloveniji* (str. 72-79). Ljubljana: Društvo medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov Ljubljana.
17. Kuhar, R. (1999). *O nasilju: priročnik za usposabljanje*. Ljubljana: Društvo za nenasilno komunikacijo.
18. Lamovec, T., Rojnik, A. (1978). *Agresivnost*. Maribor: DDU Univerzum.
19. Leymann, H. (1993). *Mobbing. Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann*. Hamburg: Rowohlt Tachenbuch Verlag GmbH.
20. Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), str. 185-201.
21. Lobnikar, B., Pagon, M. (1995). Spolno nadlegovanje v slovenski policiji. *Zbornik strokovno-znanstvenih razprav* (str. 217-238). Ljubljana: Visoka šola za notranje zadeve.
22. Luck, L., Jackson, D. & Usher, K. (2008). Innocent or Culpable? Meanings that Emergency Department Nurses Ascribe to Individual Acts of Violence. *Journal of Clinical Nursing*, 17(8), str. 1071-1078.
23. Makuc, T. (2009). *Nasilje na delovnem mestu: pasti in rešitve*. Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta.
24. Milutinović, D., Prokeš, B., Gavrilov-Jerković, V., Filipović, D. (2009). Mobing – osvrst na sestrinsku profesiju. *Medicinski pregled*, 62(11-12), str. 529-533.
25. Nolimial, D. (2015). *Posttravmatska stresna motnja po trpinčenju na delovnem mestu*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje.
26. Pačnik, T. (1999). Spolno nasilje in spolno nadlegovanje na delovnem mestu. V Klemenc, D., Pahor M. (ured.): *Nasilje in spolno nadlegovanje na delovnih mestih medicinskih sester v Sloveniji* (str. 80-85). Ljubljana: Društvo medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov Ljubljana.

27. Pahor, M. (1999). Nasilje v zdravstveni negi - contradictio in adiecto? V Klemenc, D., Pahor M. (ured.): *Nasilje in spolno nadlegovanje na delovnih mestih medicinskih sester v Sloveniji* (str. 7-11). Ljubljana: Društvo medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov Ljubljana.
28. Planinšek, I., Pahor, M. (1999). Spolno nasilje/nadlegovanje nad medicinskimi sestrami na njihovih delovnih mestih v Sloveniji. V Klemenc, D., Pahor M. (ured.): *Nasilje in spolno nadlegovanje na delovnih mestih medicinskih sester v Sloveniji* (str. 36-55). Ljubljana: Društvo medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov Ljubljana.
29. Povše Presl, T., Arko Košec, M., Vrečar, M. (2010). *Obvladovanje trpinčenja na delovnem mestu*. Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve Republike Slovenije.
30. Rakovec Felser, Z. (2009). Zloraba moči in nasilje v medosebnih razmerjih. *Obzornik zdravstvene nege*, 43(1), str. 37-43.
31. Rippon, T, J. (2000). Agression and Violence in Health Care. *Journal of Advanced Nursing*, 31(2), str. 452-460.
32. Robnik, S. (2004). Spolno nadlegovanje na delovnem mestu. *Utrip*, 12 (12), str. 57-58.
33. Robnik, S. (2009). *Spolno nadlegovanje in nadlegovanje zaradi spola na delovnem mestu*. Ljubljana: I2, družba za založništvo, izobraževanje in raziskovanje d.o.o..
34. Robnik, S., Milanovič, I. (2008). *Trpinčenje na delovnem mestu*. Ljubljana: Sindikat bančništva Slovenije.
35. Splošna bolnišnica Celje. (2008). *Pravilnik o organiziranosti in organizaciji dela v Splošni bolnišnici Celje*.
36. Zabukovec, K. (1999). Nasilje je naš skupen problem, ustavljanje nasilja skupna odgovornost. V Klemenc, D., Pahor M. (ured.): *Nasilje in spolno nadlegovanje na delovnih mestih medicinskih sester v Sloveniji* (str. 112-117). Ljubljana: Društvo medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov Ljubljana.

VIRI

1. Arnšek, T. (19. 3. 2016). Inšpektorat RS za delo, Socialna inšpekcija. *Nadlegovanje in trpinčenje na delovnem mestu*. Pridobljeno iz:
http://www.id.gov.si/fileadmin/id.gov.si/pageuploads/Varnost_in_zdravje_pri_delu/Projekt_zmanjsevanja_stevila/Mobbing_na_delovnem_mestu.pdf

2. Brečko, D. (14. 5. 2016). *Psihoteror tekmovalne družbe*. Pridobljeno iz: http://www.google.si/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjB0uLc7tnMAhVC2SwKHefZA_8QFggaMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.delavska-participacija.com%2Fpriloge%2Fid061212.doc&usq=AFQjCNGN_ztcL3MDomMy6vccTmHP423UeA&bvm=bv.122129774,d.bGg
3. Di Martino, V., Hoel, H., Cooper, Cl. (9. 5. 2016). *Preventing Violence and Harassment in the Workplace*. Pridobljeno iz: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2002/109/en/1/ef02109en.pdf>
4. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. (1. 4. 2016). *Nasilje na delovnem mestu*. Pridobljeno iz: http://www.osha.mddsz.gov.si/resources/files/pdf/Factsheet_24_Nasilje_delovnem_mestu.pdf
5. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. (31. 3. 2016). *Violence, Bullying and Harassment in the Workplace*. Pridobljeno iz: http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/ewco/reports/TN0406TR01/TN0406TR01.pdf
6. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. (1. 4. 2016). *Physical and Psychological Violence at the Workplace*. Pridobljeno iz: http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1054en.pdf
7. Lešnik Mugnaioni, D., Klemenc, D. (9. 5. 2016). *Trpinčenje na delovnem mestu*. Pridobljeno iz: <http://www.zbornica-zveza.si/sl/o-zbornici-zvezi/organi/delovne-skupine/ds-za-nenasilje/nasilje-na-delovnem-mestu/se-vec-informacij>
8. Žigon, N. (15. 5. 2016). *Verbalno nasilje*. Pridobljeno iz: www.viva.si/Psihologija-in-odnosi/3506/
9. Workplace Safety News. (11. 5. 2016) *4 Types of Workplace Violence. What's your greatest risk*. Pridobljeno iz: <https://safety.blr.com/workplace-safety-news/emergency-planning-and-response/violence-in-workplace/4-Types-of-Workplace-Violence-Whats-Your-Greatest-/>

PRILOGE

Priloga 1: Anketni vprašalnik

Spoštovani!

Moje ime je Alekseja Keber in sem absolventka Fakultete za upravo Ljubljana, kjer zaključujem dodiplomski študij, smer javna uprava.

Pišem diplomsko nalogo z naslovom »Analiza nasilja na delovnem mestu v zdravstvu«, zato vas vljudno prosim za sodelovanje pri izpolnjevanju anketnega vprašalnika, ki mi bo v pomoč pri izdelavi diplomske naloge. Anketa je anonimna in bo uporabljena izključno za potrebe diplomske naloge.

Za sodelovanje v raziskavi se vam zahvaljujem!

Alekseja Keber

1. Spol?

- a) moški
- b) ženski

2. Starost?

- a) do 25 let
- b) od 26-35 let
- c) od 36-45 let
- d) od 46 do 50 let
- e) 51 let ali več

3. Dokončana stopnja izobrazbe?

- a) osnovna šola
- b) srednja šola
- c) višja šola
- d) visoka/univerzitetna izobrazba/bolonjski magisterij
- e) znanstveni magisterij/doktorat

4. Delovna doba?

- a) do 10 let
- b) od 11 do 20 let
- c) od 21 do 30 let
- d) 31 let ali več

5. Ali ste seznanjeni s pomenom nasilja na delovnem mestu?

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

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

- a) zelo nezadovoljen
- b) nezadovoljen
- c) srednje zadovoljen
- d) zadovoljen
- e) zelo zadovoljen

7. Kako se počutite na delovnem mestu?

- a) dobro, rad hodim v službo
- b) dobro, v službo hodim, ker moram
- c) včasih dobro, včasih slabo
- d) slabo, svojega dela ne opravljam z veseljem
- e) zelo slabo, svoje delo sovražim

8. Kako se razumete s sodelavci?

- a) zelo slabo
- b) slabo
- c) povprečno
- d) dobro
- e) odlično

9. Na kakšen način ste se seznanili s problematiko nasilja na delovnem mestu? (možnih več odgovorov)

- a) iz medijev
- b) od sodelavcev
- c) na izobraževanju
- d) od sindikata
- e) nikjer

10. Ali menite, da ste pri svojem delu izpostavljeni nasilju?

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

V primeru, da ste odgovorili z DA, kateri od oblik nasilja ste na delovnem mestu že bili izpostavljeni? (možnih več odgovorov)

- | | |
|---------------|----------------------------|
| a) fizičnemu | d) spolnemu |
| b) psihičnemu | e) ekonomskemu |
| c) verbalnemu | f) nisem doživel/a nasilja |

11. Ali ste se ob izvedbi nasilja nad vami komu zaupali?

- a) ne
- b) da

V primeru, da ste odgovorili z NE, kakšen je vzrok, da se niste zaupali nikomur?

- a) mislim, da sem za nasilje kriv/a sam/a
- b) bal/a sem se posledic prijave
- c) presodil/a sem, da prijava ni potrebna
- d) ne vem
- e) drugo: _____

V primeru, da ste odgovorili z DA, komu ste se zaupali?

- a) sodelavcu
- b) nadrejenemu
- c) partnerju
- d) prijatelju
- e) policiji
- f) sindikatu
- g) drugo: _____

12. Ali je bil izvajalec nasilja sankcioniran?

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

V primeru, da ste odgovorili z DA, na kakšen način je bil sankcioniran?

- a) bil/a je ustno opozorjen/a s strani nadrejenega
- b) prejel/a je pisni opomin pred odpovedjo o zaposlitvi
- c) prejel/a je odpoved delovnega razmerja
- d) ni bil/a sankcioniran/a
- e) ne vem
- f) drugo: _____

13. Kdo po vašem mnenju je najpogostejši povzročitelj nasilja na delovnem mestu? (možnih več odgovorov)

- | | |
|--------------|--------------------|
| a) sodelavec | d) svojec pacienta |
| b) nadrejeni | e) ne vem |
| c) pacient | f) drugo: _____ |

14. Katerega spola je po vašem mnenju najpogostejši izvajalec nasilja?

- a) moškega
- b) ženskega
- c) ne morem se odločiti

15. Na kakšen način nad vami izvajajo nasilje? (možnih več odgovorov)

- a) moram opravljati naloge, ki mi škodijo
- b) grozijo mi s fizičnim nasiljem
- c) zlorablajo me fizično
- d) namerno me smešijo
- e) me spolno nadlegujejo
- f) me žalijo
- g) drugo: _____

16. Kateri so po vašem mnenju najpogostejši vzroki, ki privedejo do nasilja? (možnih več odgovorov)

- a) slabo vodstvo
- b) slaba organizacija dela
- c) negativno naravnani sodelavci
- d) nezadovoljstvo pacientov in svojcev
- e) drugo: _____

17. Kako pogosto ste izpostavljeni nasilju na delovnem mestu?

- a) zelo pogosto
- b) pogosto
- c) malokrat
- d) nikoli

18. Kaj bi po vašem mnenju lahko pripomoglo k preprečevanju nasilja na delovnem mestu (možnih več odgovorov)?

- a) izobraževanje zaposlenih o preprečevanju nasilja
- b) izboljšanje medsebojnih odnosov
- c) večja osveščenost zaposlenih
- d) uvedba strožjih kazni za kršitelje
- e) ne vem
- f) drugo: _____