

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA

PETRA PERAS

KOPER, 2016

2016

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA

PETRA PERAS

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

Zaključna projektna naloga

TRPINČENJE NA DELOVNEM MESTU

Petra Peras

Koper, 2016

Mentor: izr. prof. Andrej Bertonec

POVZETEK

V življenju se zazna različne vrste zlorab. V zaključni nalogi je analizirano trpinčenje na delovnem mestu (v nadaljevanju TDM). TDM je sistematično maltretiranje ene ali več oseb, ki traja daljše časovno obdobje. Izvaja se z namenom, da se žrtev izloči iz organizacije. Gre za komunikacijo na delovnem mestu med sodelavci ali med podrejenimi in nadrejenimi, ki je polna konfliktov. V empiričnem delu so prikazane ugotovitve, kako se sindikati spopadajo s TDM, kakšno vlogo imajo pri preprečevanju TDM v organizacijah, ki jih imajo pod svojim okriljem ter kako poteka reševanje TDM, v primeru, ko pride žrtev do njih s prijavo. Rezultati kažejo, da se sindikati zavedajo resnosti tega problema in zato organizirajo razna izobraževanja za večjo ozaveščenost zaposlenih in vodilnih v organizacijah.

Ključne besede: trpinčenje, konflikt, organizacije, sindikati, mobing.

SUMMARY

In life, different types of abuse are encountered. The final paper analyses the effects of mobbing. The term refers to systematic, long-lasting harassment of one or more individuals. Harassment is carried out with the intention of excluding the victim from the organisation. Mobbing is communication characterised by extensive conflicts between colleagues in the workplace or between subordinates and superiors. The empirical part examines how trade unions deal with mobbing, and determines the role of trade unions in its prevention within companies under their auspices. It demonstrates the process of resolving mobbing in cases of victims' denunciation. Results confirm trade unions realize the austerity of the problem and organise various forms of education to raise awareness among employees and managers in companies.

Key words: maltreatment, conflict, organisations, trade unions, mobbing.

UDK: 331.103.1:159.9(043.2)

VSEBINA

1	Uvod.....	1
1.1	Opredeleitev obravnavanega problema in teoretičnih izhodišč.....	1
1.2	Namen in cilji zaključne projektne naloge.....	2
1.3	Predvidene metode za doseganje ciljev	2
1.4	Predpostavke in omejitve	3
2	Trpinčenje na delovnem mestu	4
2.1	Oblike trpinčenja na delovnem mesu.....	7
2.2	Vzroki za nastanek trpinčenja na delovnem mestu.....	11
2.3	Posledice trpinčenja na delovnem mestu	12
2.3.1	Za posameznika, žrtev	13
2.3.2	Za sodelavce	13
2.3.3	Za organizacijo	13
2.3.4	Za celotno družbo	14
3	Razširjenost trpinčenja na delovnem mestu v Sloveniji in po svetu.....	15
4	Preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu.....	18
5	Pravna ureditev trpinčenja na delovnem mestu.....	21
5.1	V Sloveniji	21
5.2	V Evropski uniji.....	22
6	Vloga sindikatov pri preprečevanju trpinčenja na delovnem mestu.....	24
6.1	Ugotovitve intervjujev	25
6.1.1	Prepoznavnost TDM v podjetjih.....	25
6.1.2	Pojavnost TDM v podjetjih	26
6.1.3	Ukrepanje v primeru prijave.....	26
6.1.4	Preprečevanje TDM v podjetjih.....	27
6.1.5	Razlika med javnim in zasebnim sektorjem	27
6.1.6	Gospodarska in finančna kriza ter pojavnost TDM.....	28
7	Sklep.....	29
	Literatura in viri.....	31
	Priloge.....	34

PONAZORILA

Slika 1: Izpostavljenost sovražnemu družbenemu vedenju po starosti (v %)	17
Preglednica 1: Razlika med konstruktivnim konfliktom in konfliktom, ki vodi v TDM	5
Preglednica 2: Stopnje TDM na različnih ravneh in po dveh različnih virih	7
Preglednica 3: Najbolj tipične oblike nadlegovanja	11
Preglednica 4: Stroški trpinčenja na delovnem mestu	14
Preglednica 5: Statistični podatki števila obravnavanih dejanj TDM po 197. členu	15

KRAJŠAVE

CEEP	Evropski center delodajalcev in podjetij, ki zagotavljajo javne storitve
ESL	Evropska socialna listina
ETUC	Evropska konfederacija sindikatov
EU	Evropska unija
Eurofound	European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions
EWCS	European Working Conditions Survey
idr.	in drugi
KZ-1	Kazenski zakonik
MOD	Mednarodna organizacija dela
npr.	na primer
oz.	oziroma
SBS	Sindikat bančništva Slovenije
SKEI	Sindikat kovinske in elektro industrije
TDM	Trpinčenje na delovnem mestu
UEAPME	Evropsko združenje obrtnih ter malih in srednjih podjetij
Ur. l. RS	Uradni list Republike Slovenije
ZDR	Zakon o delovnih razmerjih
ZEMŽM	Zakon o enakih možnostih žensk in moških
ZJU	Zakon o javnih uslužbencih
ZSSS	Zveza svobodnih sindikatov Slovenije
ZUNEO	Zakon o uresničevanju načela enakega obravnavanja
ZVZD	Zakon o varnosti in zdravju pri delu

1 UVOD

V uvodnem delu naloge smo opredelili problem TDM ter teoretična izhodišča, kakšen je bil naš namen in cilj, predvidene metode za doseg ciljev ter predpostavke in omejitve pri izdelavi zaključne projektne naloge.

1.1 Opredelitev obravnavanega problema in teoretičnih izhodišč

Na delovnem mestu poznamo različne vrste zlorab, ki so spremljevalci medosebnih in delovnih odnosov. Sistematično raziskovanje trpinčenja pa se je začelo šele v 80. letih 20. stoletja. Glede vzrokov trpinčenja avtorja Duffy in Sperry ugotavljata, da je za razvoj le-tega ključna organizacijska dinamika, katera vključuje organizacijsko kulturo, stile vodenja z organizacijo dela in osebnostna dinamika, ki vključuje osebnostne lastnosti in značilnosti (Duraković 2011, 35-39).

Duraković (2011, 35-39) ugotavlja, da je trpinčenje v večini tam, kjer so razmere za delo spremenljive, pomanjkljive in neustrezne ter kjer je nasilje del organizacijske kulture z nejasnimi odnosi, vlogami, nalogami in z znanjem slabimi vodstvenimi kadri.

TDM poimenujemo tudi mobbing, bullying, teroriziranje, viktimiziranje ali šikaniranje. Pri nas se uporablja tudi poslovenjena beseda »mobing«.

Beseda mobing je bila prevedena iz angleškega glagola »to mob«, ki v slovenskem prevodu pomeni »planiti na, napasti, lotiti se koga«. Izraz je izoblikoval avstrijski etolog Konrad Lorenz, ki je pri opazovanju živali prišel do zanimivih izsledkov o tem, kako različne skupine živali preženejo vsiljivca in kako pri tem sodelujejo. Z besedo mobing je torej označeval napad skupine živali na vsiljivca (Brečko 2010, 17).

Delovni psiholog Heinz Leymann, profesor nemškega rodu, je opazoval enaka dogajanja na delovnem mestu in navedel, kaj trpinčenje je: »Mobing v delovnem okolju vključuje sovražno in neetično komunikacijo enega ali več posameznikov, sistematično in najpogosteje usmerjeno k enemu posamezniku, ki je zaradi mobinga porinjen v nemogoč položaj, kjer nima zaščite in kjer tudi ostaja zaradi stalnih dejanj mobinga. Ta dejanja so zelo pogosta, najmanj enkrat na teden in v daljšem časovnem obdobju, najmanj šest mesecev. Zaradi visoke pogostosti in dolgega trajanja sovražnega vedenja se mobing kaže v znatnih duševnih, psihosomatskih in socialnih problemih« (Brečko 2010, 17).

Leymann je tudi podal prvo strokovno definicijo TDM. Definiral ga je kot »konfliktov polno komunikacijo na delovnem mestu med sodelavci ali med podrejenimi in nadrejenimi, pri čemer je napadena oseba v podrejenem položaju in izpostavljena sistematičnim in dlje časa trajajočim napadom ene ali več oseb z namenom izločitve iz organizacije ali sistema, pri tem pa napadena oseba to občuti kot diskriminirajoče« (Brečko 2010, 17).

V državah, kjer so potekale raziskave, so dokazali, da je več TDM v javnem kot v zasebnem sektorju, zlasti v izobraževanju, zdravstvenem varstvu, socialnem delu in gostinstvu. Žrtve so

predvsem zaposlene v večjih organizacijah (nad 250 zaposlenih). Pokazalo se je, da so v večji meri žrtve ženske, še posebej mlajše, moški pa povzročitelji. Trpinčenje je prisotno na vseh ravneh, povzročitelji pa so nadrejeni in sodelavci. Najdemo ga v odnosu podrejeni – nadrejeni, nadrejeni – podrejeni in med sodelavci samimi. V primerih, ko je povzročiteljev več, trpinčenje tudi dlje traja (Povše Pesrl, Arko Košec in Vrečar 2010, 9).

1.2 Namen in cilji zaključne projektne naloge

Namen zaključne projektne naloge je na podlagi sistematičnega pregleda domače in tuje strokovne literature raziskati in preučiti TDM, razloge za njegov nastanek ter pojasniti njegove vzroke in posledice.

Cilji zaključne projektne naloge:

- v teoretičnem delu raziskati kaj TDM je, njene oblike in vzroke za nastanek ter njena razširjenost v Sloveniji in po svetu;
- v empiričnem delu analizirati in interpretirati vpliv trpinčenja na zaposlene, na organizacije in širše na celotno družbo;
- na osnovi ugotovitev podati predloge za prakso na kakšen način preprečiti trpinčenje.

1.3 Predvidene metode za doseganje ciljev

Uporabili smo več različnih raziskovalnih metod, ki se med seboj dopolnjujejo. V teoretičnem delu zaključne projektne naloge smo za opisovanje dejstev, stvari in procesov uporabili metodo deskripcije, s katero smo predstavili pomen in vpliv trpinčenja v podjetjih in družbi. Ugotovitve smo strnili v celoto z metodo sinteze, z deduktivno metodo pa na osnovi splošnih opredelitev ter znanj in izkušenj opredelili posamezne konkretne zaključke. Z metodo kompilacije, ki omogoča predstavitev teoretičnih dognanj smo predstavili in preučili literaturo ter vire domačih in tujih avtorjev in relevantnih mednarodnih organizacij posvečene vsebinam TDM.

V empiričnem delu smo analizirali ključne koncepte, pomen in vlogo, ki jih intervjuvanci pripisujejo pomenu TDM. Metoda zbiranja podatkov je bil intervju, in sicer dva individualna intervjuja. Intervjuja smo opravili z sekretarjem Območne organizacije Zveze svobodnih sindikatov Primorske in Notranjske ter z sekretarjem Regijske organizacije SKEI Posočje. Z intervjujem smo poskušali izvedeti, ali sindikati dovolj sodelujejo z delodajalci pri preprečevanju TDM.

Intervju je vnaprej zasnovan, organiziran in direkten pogovor med dvema osebama, v katerem ena oseba (intervjuvar) postavlja vprašanja in drugo osebo vodi k vnaprej določenemu cilju, druga (intervjuvanec) pa pri tem sodeluje. S polstrukturiranim intervjujem pridobimo podatke o določenih prepričanjih, mnenjih in stališčih, pa tudi o tem, kakšne izkušnje imajo ljudje, njihovi motiviranosti in na kakšen način razmišljajo. Intervju je primerna tehnika za zbiranje

podatkov na majhnem vzorcu ljudi, hkrati pa je zelo prilagodljiva. Uporabna je pri manjših preglednih raziskavah in študijah primerov (Bizjak 2010).

Metoda analize podatkov je bila metoda analize vsebine (Easterby-Smith, Thorpe in Lowe 2005). Intervjuji so bili snemani, narejeni transkripti, tekst kodiran, kategoriziran, analiziran in interpretiran. Z metodo komparacije (Dimovski idr. 2008) smo glede na analizo in interpretacijo dobljenih podatkov opravili zaključni del naloge v obliki sklepa.

1.4 Predpostavke in omejitve

Predpostavljamo:

- da je trpinčenje v Sloveniji vedno bolj prisotno, vendar se managerji in zaposleni premalo zavedajo resnosti problema in mu dajejo premajhen pomen, ali pa so premalo ozaveščeni;
- trpinčenje je še vedno »tabu« tema in veliko jih o tem ne spregovori;
- ženske so večkrat žrtve kot moški, trpinčenje v večini izvajajo nadrejeni. Podrejenost delavca je izhodišče za razvoj vseh oblik neprimerne komunikacije v organizacijah;
- trpinčenje vpliva na poslabšanje posameznikovega materialnega stanja in fizičnega zdravja, negativno deluje na delovno klimo in predvsem na organizacijsko ter ekonomsko učinkovitost.

Omejitve:

- vsebinska omejitev je relativno omejen nabor teoretičnih prispevkov z navedenega področja raziskave, ki ga je mogoče tolmačiti tudi kot rezultat razmeroma kratkega časa dosedanje obravnave navedenih vprašanj in ozek krog strokovnjakov, ki so se doslej poglobljeno ukvarjali z navedeno tematiko v Sloveniji;
- metodološka omejitev je, da je povezana z vrsto raziskave. Zaradi majhnega števila intervjuvancev ne moremo posploševati, kako aktivni so ostali sindikati pri preprečevanju TDM na ravni celotne države.

2 TRPINČENJE NA DELOVNEM MESTU

TDM, psihično in čustveno, je zelo povezano z neetično komunikacijo. Gre za napad na človekovo dostojanstvo v obliki nefizičnega nasilja, gre za veliko bolj premeteno in prikrito nasilje, v obliki nasilja besed in odnosov, ki lahko, kakor so potrdile raziskave, tudi ubija. Odnosi so ključni in neločljivi del človeka in družbe (Brečko 2010, 5).

Za besedo mobbing poznamo več slovenskih poimenovanj, in sicer:

- *psihično in čustveno nasilje na delovnem mestu* – zaradi svoje dolžine se ga manj uporablja;
- *šikaniranje* – pomeni »namerno povzročati nevšečnosti, neprijetnosti«. Beseda je prevzeta iz francoščine. Iz nje je možno izpeljevati še drugačne oblike, na primer šikana, šikanirati, šikaniranec. »Šikaniranje na delovnem mestu« je zapisano tudi v kazenskem zakoniku v 197. členu (Kazenski zakonik - KZ-1. Uradni list RS, št. 55/2008). Pod to ime spada tako psihično nasilje kot spolno nadlegovanje ter trpinčenje ali neenakopravno obravnavanje na delovnem mestu, v zvezi z delom, ki zaposlenega ali žrtev poniža in prestraši. Izraz pa ni primeren za poimenovanje mobbinga, saj ne domneva, da se dogaja načrtno, daljše časovno obdobje in z namenom, da se izloči posameznika, ampak lahko vključuje tudi enkratna, spontana dejanja, ki ne spadajo v mobbing;
- *mobing* - je poslovenjena oblika angleškega izraza mobbing in ustreza originalnemu pomenu besede »napad, naskok na koga in njegovo izločitev iz sistema«, čeprav ni izključeno fizično nasilje. Ta izraz se v stroki najbolj uporablja;
- *trpinčenje* – pomeni »s pojavljanjem, obstajanjem povzročati komu trpljenje ali neugodje«, zato je izpeljana besedna zveza »trpinčenje na delovnem mestu«. Prav ta pojem uporablja Zakon o delovnih razmerjih (ZDR-1. Uradni list RS, št. 21/2013, 7. člen) in ga označi 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«, »Trpinčenje« ima širši pomen kot mobbing, saj vključuje tudi druga okolja, na primer domače okolje, odnos ljudi do živali,...(Brečko 2010, 18-19).

V tuji literaturi zasledimo tudi naslednje izraze:

- *bullying* - se uporablja za opis procesno trajajočega nasilja nad otroci v šolah.
- *bossing* - označuje neprimerno komunikacijo nadrejenih, gre za TDM od zgoraj, torej od vodje ali nadrejenega. V tem primeru vodenje ni naravnano k razvoju zaposlenih. Žrtve so v večini ustvarjalne in delovne osebe. Najpogosteje se pojavlja zaradi frustracije, dolgčasa ter pritiska. Nadrejene je strah konkurence, so zavistni in netolerantni. Po mnenju Klause Niedla (Brečko 2009, 28-32) je bossing zavedna oblika mobbinga. Bossing se lahko prepreči z uporabo coachinga.
- *staffing*, pa opredeljuje ravnanje podrejenih za izločitev nadrejenega. Izraza sta podpomenki za mobbing (Brečko 2010, 20-21).

Iniciativna skupina za preprečevanje TDM je pri formulaciji slovenske definicije izhajala iz Evropske socialne listine, tako je nastala naslednja slovenska definicija mobinga ali TDM:

»Mobing/trpinčenje na delovnem mestu je vsako ponavljajoče se ali sistematično in dolgotrajno graje vredno ali očitno negativno, nehumano, neetično, žaljivo verbalno ali neverbalno dejanje ene ali več oseb na delovnem mestu ali v zvezi z delom, na vseh hierarhičnih ravneh in v vseh smereh. Usmerjeno je proti drugi osebi ali več osebam in povzroča socialno izključevanje ali ogroža psihično, fizično ali socialno zdravje in varnost ter ga žrtve razumejo kot zatiranje, poniževanje, ogrožanje ali žaljenje dostojanstva pri delu. Posamični primeri negativnega vedenja, kot ga opisuje definicija, lahko prav tako pomenijo napad na dostojanstvo na delovnem mestu, vendar jih kot enkratne incidente ne moremo šteti med trpinčenje na delovnem mestu« (Brečko 2010, 20-21).

Večkrat se s pojavom TDM enači tudi konflikt, vendar vsak konflikt ali nasprotovanje med sodelavci ter nadrejenimi ne vedno pomeni, da se to res dogaja. Konflikti so v večini dobri za organizacije, če se jih reši pravočasno in na primeren način. Nerazrešeni konflikti pa so lahko vzrok za nastanek TDM.

Preglednica 1: Razlika med konstruktivnim konfliktom in konfliktom, ki vodi v TDM

<i>Običajen ali konstruktiven konflikt</i>	<i>Konflikt, ki vodi v TDM</i>
<ul style="list-style-type: none"> • konkurenčnost, tekmovalnost • napad na statusni položaj v organizaciji • udeleženci so znani • ob soočenju se vsebina konflikta razkrije • doseže se skupna rešitev za kompromis • ugled udeležencev ne trpi • pri konfliktu se znova ustvari ravnovesje moči 	<ul style="list-style-type: none"> • škodovanje sodelavcu • napad na osebno nedotakljivost, njegov namen je dolgo neprepoznan • storilci so nekaj časa prikriti • ob soočenju se vsebina konflikta ne razkrije, še naprej ostane nejasna • žrtev popusti ali omaga, ogroženo je njeno zdravje • ugled žrtve trpi, grozi ji celo izguba službe • moč se po razkritju in sankcioniranju TDM postavi na stran žrtve

Vir: Brečko 2010, 54.

Povše Pesrl, Arko Košec in Vrečar (2010, 10) predstavljajo Giliolijeve (2000) ugotovitve, da se TDM najpogosteje pojavlja v organizacijah z izrazito tekmovalnimi zaposlenimi, s kulturo karierizma in strogo hierarhično zgradbo, z avtoritarnim slogom vodenja in ne vključevanjem

sodelavcev v odločanje in razna izobraževanja ter s slabo načrtovanimi organizacijskimi cilji. V kolikor organizacija posveča pozornost izključno na povečanje ekonomskega dobička in ne v medsebojne odnose, je velika verjetnost, da se bo TDM izvajal. Na pojav TDM vpliva tudi medsebojno nespoštovanje in nespoštovanje kulturnih razlik, nejasna pravila dela in neprimerna obnašanja, čezmerna preobremenjenost z delom in nesmiselne delovne naloge.

Mednarodna organizacija dela (MOD) je opredelila tipe organizacij, ki so podvržene večjemu tveganju za poklicno nasilje in trpinčenje, in sicer tiste, ki: »imajo premalo zaposlenih, delujejo pod pritiskom pred reformami in zmanjšanjem števila zaposlenih, delajo z nezadostnimi viri, delujejo v kulturi toleriranja ali sprejemanja stresa in nasilja, imajo slabo delovno klimo, je vodstveni in vodilni kader žaljiv in povzroča stres, delujejo v diskriminatorni klimi – vključno s spolno in rasno diskriminacijo, imajo nejasna pravila upravljanja, se v njih pravila uveljavljajo nedosledno« (Robnik in Milanovič 2008, 15).

TDM se dogaja na vseh hierarhičnih položajih in v vseh smereh, zato ga delimo na (Brečko 2010, 49-50):

- *Horizontalni TDM* – se izvaja med zaposlenimi na istem hierarhičnem položaju. Sodelavce vodi k temu ljubosumje, nezdravi karierizem, zavist in osebna ogroženost.
- *Vertikalni TDM* – se izvaja od zgoraj navzdol, ko vodja izvaja trpinčenje nad podrejenim sodelavcem ali skupino podrejenih sodelavcev ter od spodaj navzgor, ko skupina podrejenih izvaja trpinčenje nad nadrejenim.
- *Zunanji TDM (outside mobbing)* – v tem primeru je napadalec iz zunanjega sveta in ne iz organizacije. O takem TDM se pogosto poroča v šolstvu, kjer so žrtve učitelji, napadalci pa starši otrok; v zdravstvu, kjer so žrtve medicinske sestre ter napadalci svojci bolnikov ter v sodstvu, kjer so napadalci obtoženi ali svojci obtoženih.

Glede na hiter napredek sodobne tehnologije lahko dodamo razne oblike e-psihičnega nasilja na delovnem mestu. V to obliko nasilja uvrščamo spremembe vstopnih šifer, nameščanje programskih napak, brskanje po sistemu in kopiranje datotek. Vse to se izvaja brez vednosti žrtve (Dolinar idr. 2010, 272-285).

Poleg že naštetih vrst poznamo tudi lažni TDM. Lažna žrtev v tem primeru zlorabi položaj in poda lažne prijave TDM. Osebe, ki sprožijo lažni TDM so osebe, ki se čutijo ogrožene, predvsem v času, ko se organizacije poskušajo reorganizirati ali uvesti nove spremembe. S tem želijo, da spremembe v organizaciji ne bi vplivale na njihov delovni položaj (Stop mobbing b.l.).

Preglednica 2: Stopnje TDM na različnih ravneh in po dveh različnih virih

STOPNJA	NA RAVNI PODJETJA (po Leymannu)	OSEBNA RAVEN (po Esserju in Wolmerathu)
1.	Konflikti v organizaciji (predrznost, nesramnost, prostaštvo, nizkotnost)	Prvi stresni simptomi, ignoriranje, boj, »predelovanje konflikta«
2.	TDM in psihični teror (koncentriranje na posamezne osebe)	Strah, zmedenost, sum vase, izoliranje, psihosomatske težave
3.	Kršitev zakona (nezakonito razporejanje, grožnje, »sporazumevanje«, poskus dajanja odpovedi)	Umikanje, odbijanje, obtoževanje, psihosomatske motnje
4.	Napačne zdravstvene in terapevtske diagnoze, brezizhodne in nekoristne pravne poteze	Splošen občutek nevarnosti in nezaupanja, stokanje, izločanje, psihosomatski sindromi
5.	Izključitev iz sveta dela (večkratna prerazporeditev, razporeditev na brezkoristna mesta, dolgoročna delovna nesposobnost, odpoved, zgodnejša upokojitev, odpoved, ki jo da žrtev TDM)	Depresija, obsesija, pogoste zdravstvene težave, posttravmatski stresni sindrom, psihične težave, poskus samomor

Vir: Česen idr. 2009, 18.

2.1 Oblike trpinčenja na delovnem mesu

Storilci so v večini primerov osebe, ki izvajajo nadzor, ki manipulirajo in so agresivni pri komunikaciji ter uporabljajo različne oblike nasilja za reševanja konfliktov. Nadrejeni so v večini avtoritarni, velikokrat kršijo pravice zaposlenih ter radi nadzorujejo.

TDM se pojavlja v različnih oblikah. Zato jih bomo podrobneje navedli in opisali. Pri opredeljevanju oblik bomo izhajali iz začetnih ugotovitev Leymanna in jih dopolnili z ugotovitvami raziskav Daniele Brečko.

Oblike TDM razvrščamo v pet skupin glede vrste napada (Brečko 2010, 26-34):

1. Napadi zoper izražanje in komuniciranje

Gre za verbalno nasilje, ki ima za svoj cilj nekoga podrediti. Verbalno nasilje lahko glede na posledice izenačimo s fizičnim nasiljem, saj besede in prepoved govorjenja lahko bolj zabolijo kot fizično nasilje in udarci.

- *Omejevanje možnosti komuniciranja s strani nadrejenega* – nadrejeni žrtvi ne dovoli, da izrazi svoje mnenje in poglede na skupnih sestankih, ali pa se žrtvi nikoli ne posveti, čeprav ga ona prosi za to.
- *Omejevanje možnosti komuniciranja s strani sodelavcev* – prav tako so lahko sodelavci tisti, ki žrtvi preprečijo, da poda svoje mnenje, ga prekinjajo sredi govora in se posmehujejo njegovim idejam.
- *Prekinjanje govora, jemanje besede* – s strani podrejenih, sodelavcev na isti ravni ter od nadrejenih.
- *Kričanje in zmerjanje* – napadalec žrtev pogosto nadira in jo zmerja na samem ali pred drugimi. Zmerjanje žrtev rani, jo poniža in ji vzbudi občutek krivde.
- *Nenehno kritiziranje dela* – ne glede na to, ali delo opravi dobro ali ne. Nenehno kritiziranje dela žrtve se glede na rezultate raziskave (Brečko 2003) večkrat dogaja s strani sodelavcev kot s strani vodje.
- *Kritiziranje osebnega življenja* – to je najhujša oblika TDM, saj v osebno življenje nihče nima pravice posegati. Napadalec kritizira žrtev osebno ali javno z namenom osramotiti posameznika.
- *Dajanje nejasnih pripomb* – z namenom izvajanja psihičnega pritiska na žrtev.
- *Zastraševanje in grožnje po telefonu* – povezane z delom žrtve ali z komunikacijo v organizaciji.
- *Pisne grožnje* – v večini je pismo anonimno zato, da žrtev nima direktne informacije o napadalcu.
- *Ustne grožnje* – izrečene so za zaprtimi vrati z namenom zastraševanja posameznika in so pogostejše kot pisne ter po telefonu.
- *Izmikanje neposrednim stikom, odklonilne geste in odmikanje pogleda* – Napadalec žrtve niti med pogovorom ne pogleda v oči, nameni pa ji odklonilne geste in zastraševalne, kot je žuganje.

2. *Napadi, ki ogrožajo socialne stike žrtve*

To so najhujše in najbolj nevarne oblike neustreznega ravnanja in oblik TDM, saj smo ljudje socialna bitja, ki za preživetje in razvoj potrebujemo socialno okolje.

- *Z žrtvijo se nihče ne pogovarja* – napadalec širi mnenje o žrtvi, kot o problematični osebi in jo v organizaciji označi kot črno ovco, s katero se ni dobro pogovarjati. Ogrožena je žrtvina temeljna potreba po druženju.
- *Ignoriranje v primeru, da žrtev koga sama nagovori* – to je znak, da se TDM dogaja že daljše obdobje, saj se ne more pojaviti čez noč na celotni ravni organizacije.
- *Premestitev v delovne prostore stran od drugih zaposlenih* – z namenom, da žrtev ni več v stiku z drugimi zaposlenimi.
- *Sodelavci imajo prepoved pogovora z žrtvijo* – kar je načrtno napadanje socialnih stikov in pravice do druženja.

- *Splošna ignoranca sodelavcev* – pomeni prekinitev komuniciranja in druženja z žrtvijo, tudi na področju delovnih nalog in zadolžitve žrtve.

3. *Napadi, ki ogrožajo osebni ugled žrtve*

Namen te oblike TDM je diskreditiranje, razvrednotenje ter razžalitev žrtve in ji povzročiti škodo v celotni družbi.

- *Obrekovanje* – je najpogostejše neprimerno ravnanje, še posebej v Sloveniji, kot je razkrila raziskava iz leta 2009 (Brečko). Napadalec obrekuje žrtev pred nadrejenimi, podrejenimi in pred sodelavci z namenom, da bi jo očrnil in osramotil. Vse to počne, ko je žrtev odsotna.
- *Širjenje neutemeljenih govoric* – s tem ciljajo na povzročanje škode osebnemu ugledu. Temeljijo na nepreverjenih informacijah.
- *Poskusi smešenja žrtve* – pred ljudmi, ki so pomembni za njeno delovno pot ter za delovni uspeh.
- *Izražanje domnev, da je žrtev psihični bolnik* – s tem se žrtvi prepreči, da bi izpeljala zadane naloge, cilje ali aktivno sodelovanje v skupini.
- *Poskusi prisile v psihiatrični pregled*
- *Norčevanje iz telesnih hib* – žrtev se zasmehuje zaradi morebitnih oviranosti ali invalidnosti. Žalijo jo zaradi zdravstvenega stanja ali izkazane bolezni.
- *Oponašanje tipičnih vzorcev vedenja z namenom, da se nekoga osmeši* – oponaša se kako žrtev hodi, kako govori in njene geste z namenom, da bi jo osmešil.
- *Napad na politično ali versko prepričanje žrtve*
- *Norčevanje iz zasebnega življenja* – zasmehuje se jo zaradi morebitnega drugačnega življenjskega načina.
- *Norčevanje iz narodnosti ali etične pripadnosti* – Žrtev je deležna nasilnega vedenja, ker govori drugačen jezik od napadalčevega, sramotilnega obrekovanja, žaljenja ali celo doživi fizične napade in etična nerazumevanja.
- *Siljenje k opravljanju nalog, ki krnijo samospoštovanje osebe* – žrtev se prisili, da opravlja nesmiselne naloge, ki žalijo njeno dostojanstvo. S tem se sama sebe ne spoštuje več in izgubi spoštovanje drugih.
- *Napačno in žaljivo ocenjevanje delovnih naporov*
- *Dvom v poslovne odločitve žrtve* – o pravilnosti in neoporečnosti poslovnih odločitev žrtve se stalno dvomi.
- *Žrtev je pogosto deležna kletvic in obscenih izrazov* – kliče se jo s ponižujočimi imeni.

4. *Napadi zoper kakovost delovnega mesta*

Napadalec uporablja neprimerna vedenja in ravnanja, ki ogrožajo pravico vsakega zaposlenega do dostojnega dela in se pokažejo v odvzemanju nalog ali v dodeljevanju večje količine nalog, ki jih žrtev ne uspe opraviti.

- *Žrtev ne dobiva več novih delovnih nalog*
- *Žrtvi so odvzete vse delovne naloge* – žrtev brez dela zapade v monotonost. S tem je napadena osnovna pravica do dela.
- *Dodeljevanje nesmiselnih nalog* – te naloge ne prispevajo k rezultatu organizacije, niso potrebne in si jih napadalec izmisli z namenom diskreditacije posameznika.
- *Dodeljevanje nalog pod ravno kvalifikacij*
- *Dodeljevanje nalog nad ravno kvalifikacij* – te naloge presegajo njeno delovno usposobljenost brez, da bi ji ponudili možnost za dodatno usposabljanje. To naredi z namenom, da žrtev prikaže kot neuspešno pri delovnih nalogah.
- *Dodeljevanje vedno novih nalog* – žrtev je z vedno več nalogami preobremenjena in to doprinese, da je neuspešna.
- *Dodeljevanje nalog, ki žalijo dostojanstvo* – glede spola, verske ali etične pripadnosti.
- *Poškoduje se delovno mesto žrtve* – fizično se poškoduje njen delovni prostor ter osnovna sredstva za delo.

5. *Napadi zoper zdravje*

- *Dodeljevanje za zdravje škodljivih nalog* – npr. fizično naporno delo
- *Grožnje s fizičnim nasiljem* – sem se šteje udarce, lomljenje rok, spotikanje...
- *Uporaba lažjega fizičnega nasilja* – npr. nakazane klofute in porivanje
- *Fizično zlorabljanje* – npr. žrtev mora pred stranko nositi minikrilo
- *Namerno povzročanje psihične škode* – s širjenjem govoric med družinskimi člani ali sodelavci.

Poleg zgoraj omenjenih neustreznih oblik vedenja Brečko (2010, 35) opisuje tudi druge oblike, ki jih poimenujemo kot nadlegovanje (Preglednica 3). Razvrščamo jih v pet skupin, in sicer nadlegovanje zaradi spola, spolne usmerjenosti, starosti, izobrazbe ter spolno nadlegovanje.

Preglednica 3: Najbolj tipične oblike nadlegovanja

<i>Vrsta nadlegovanja</i>	<i>Tipične oblike</i>
1. Nadlegovanje zaradi spola	Fizična napadalnost in zastraševalno vedenje do žrtve, sramotilno obrekovanje, blatenje in žaljenje, posmehovanje in širjenje neresnic o socialnem življenju žrtve
2. Nadlegovanje zaradi spolne usmerjenosti	Sramotilno obrekovanje ali žaljenje in zastraševalno vedenje do žrtve, posmehovanje, ponižanje ter širjenje neželenih zgodb, šal in komentarjev zaradi drugačne spolne usmerjenosti
3. Nadlegovanje zaradi starosti	Posmehovanje, poniževanje, neumestne šale, zgodbe na račun starosti
4. Nadlegovanje zaradi izobrazbe	Posmehovanje in žaljenje zaradi nižje stopnje izobrazbe, obrekovanje
5. Spolno nadlegovanje	<ul style="list-style-type: none">- Verbalno spolno nadlegovanje – nagovarjanje k zmenkom in neželenemu druženju, neprimerna govorjenja- Neverbalno spolno nadlegovanje – žaljivo spogledovanje, ogledovanje telesa, nedopustno osvajanje- Fizično spolno nadlegovanje – nepotrebno dotikanje, ščipanje, objemanje, spolni napad- Karierno spolno nadlegovanje – ponujanje ugodnosti v obliki napredovanja, višje plače, pogojevanje sprejema v delovno razmerje, ponujanje drugih bonitet v zameno za privolitev v ravnanje spolne narave

Vir: Brečko 2010, 37-38.

2.2 Vzroki za nastanek trpinčenja na delovnem mestu

Za pojav TDM je v veliki meri kriva slaba organizacija dela, slaba kultura ljudi, slabo ravnanje z ljudmi, pomanjkanje poslovne etike in skupinskega dela. Vse to vodi v slabe medčloveške odnose v organizacijah. Pojavlja se, kjer se takšna vedenja dopušča ali celo nagrajuje. V veliko primerih se spodbuja avtoritarni način vodenja (Žibret 2014).

Določeni strokovnjaki pravijo, da povzročitelji TDM imajo v sebi močno zakoreninjeno agresivno vedenje. Poudarjajo, da so napadalci psihopatski menedžerji (Česen idr. 2009, 8).

Česen idr. (2009, 24) opisujejo, da je TDM tudi orodje korupcije, kjer gre za koruptivne cilje pri katerih storilec pričakuje, da trpinčeni stori napake pri delu oz. opusti uradne dolžnosti. Najbolj je primerno okolje, v katerem imajo zaposleni z zakonom določene pristojnosti, npr. odločanje o pravicah in dolžnostih, pravnih koristih in obveznostih posameznikov. Temu so najbolj izpostavljeni javni uslužbenci in zaposleni v organizacijah, kjer upravljajo koristi ali odločajo o njih, saj kjer so velike koristi, so večja tveganja za nasilje, korupcijo in kriminal.

Brečko (2010, 39-45) v svoji knjigi opisuje vzroke TDM z več vidikov in sicer glede na:

1. *Kulturo organizacije* – v organizacijah, kjer je veliko tekmovalnosti in spodbujanja individualizma, nezadostnega komuniciranja, kulture povzpetništva, osredotočenosti na ekonomski dobiček, presežka delovne sile, avtoritarnega sloga vodenja, centraliziranega upravljanja, nizke stopnje vključevanja delavcev v odločanje, ohlapnega načrtovanja ciljev organizacije, slabih medsebojnih odnosov ter nestrpnosti do kulturnih razlik, je v večji meri zaslediti TDM.
2. *Značilnosti organizacije dela* – kjer so delovna mesta nezasedena, nejasne delovne strukture, nerazločno porazdeljene odgovornosti, visoka intenziteta dela, podcenjevanje delovnih rezultatov.
3. *Značilnosti žrtve* – med žrtvami so najpogosteje osebe, ki so opazile, da se v organizaciji dogajajo nepravilnosti in to prijavile (poštenjaki). Sledijo telesni invalidi in mladi na novo zaposleni, ki postanejo konkurenčni starejšim zaposlenim. Med najpogostejšimi žrtvami so tisti, ki zahtevajo večjo samostojnost ali boljše delovne pogoje, priznanja in večjo plačo ter posamezniki, ki so ustvarjalnejši in imajo več delovnega zagona, saj s svojo uspešnostjo ogrožajo druge. Med žrtve spadajo tudi bolj ranljive osebe, ki so pogosto na bolniškem dopustu, ženske in starejši ljudje pred upokojitvijo.
4. *Značilnosti napadalca* – sem spadajo osebe, ki jih je strah ter dobijo občutek nesposobnosti, imajo slabo mnenje o svoji organizaciji, ki grobo govorijo ter osebe z visokim inteligenčnim količnikom. Lahko pa bi prišteli tudi osebe, ki imajo slabe odnose tako na delovnem mestu, kot tudi doma v zasebnem življenju.

2.3 Posledice trpinčenja na delovnem mestu

TDM povzroči, da je žrtev in tudi organizacija neučinkovita, neuspešna, ni več ustvarjalna ter izgubi motivacijo za uspešno opravljanje dela. Človek se na začetku ne zave takoj, da se mu dogaja TDM, poskuša potlačiti svoja čustva in nastali položaj ter jih zanika. Vedno bolj začne dokazovati svoj prav in se za delo še bolj potruji, s tem misli, da bo preprečil TDM.

2.3.1 Za posameznika, žrtev

Žrtve TDM najprej in najpogosteje čutijo težave v svojem obnašanju in se posledice odražajo tudi kot psihične težave, kot so težave s koncentracijo in spominom; težave s spanjem, pestijo jih nočne more; dvomijo v lastne sposobnosti, občutijo negotovost, stres, nemirnost, izčrpanost; upade jim storilnost; so nemotivirani; se umaknejo v samoto; postanejo zelo občutljivi, razdražljivi, zato žrtve vedno težje opravljajo svoje delo, se začnejo sramovati svojega delovnega in osebnega položaja in jih postane zelo strah. Vse to slabo vpliva tako na odnose v službi, kot tudi v družini in pri prijateljih.

Žrtev velik del svojega časa posveča temu, kako se bo odzivala na šefove naloge, opazke, kričanja ter zmerjanja, zato na delovnem mestu naredi veliko napak in ni učinkovita. S tem šef pridobi še večjo moč, da se vedno bolj pritožuje čez njo in njeno delo (Račnik b. l.).

Parker in Randell sta posledice žrtve opisala kot posttravmatski stres, kjer žrtev podoživlja travme, nočne more, muči jo nespečnost in občutek izzvanosti, ima motnje koncentracije, občuti krivdo, ogroženost in možno je, da jo pripelje do agresivnega obnašanja (Brečko, Cvetko in Kopčavar Guček 2009b).

Leymann pa opisuje tudi telesne znake, kot so bolečine v mišicah, želodcu, hrbtu, vratu in prsih, slabost, izguba apetita, jokavost, osamljenost, omedlevica, tresenje. Poleg vsega tega ima žrtev predvsem občutek šibkosti in oslabelosti.

2.3.2 Za sodelavce

Sodelavci zaradi nepogumnosti in bojazni pred posledicami, da ne bi tudi oni v prihodnosti bili žrtve, velikokrat se ne želijo vmešati med povzročitelja in žrtev ter ostajajo pristranski. Kljub temu lahko dobijo občutek krivde, ker niso pomagali ali niso mogli pomagati. Že sam podatek iz raziskave (Brečko, 2009) kaže, da bi le 2,5 odstotka prič TDM o tem obvestilo pristojne.

2.3.3 Za organizacijo

Izvajanje TDM je za vodjo in odgovornega nezdravo ter tudi kaznivo. Če se žrtev odloči, da bo beležila dnevnik o TDM, v katerem predstavi dokaze, da povzročitelj krši temeljne zadeve, kot so ustava, zakon o delovnih razmerjih, zakon o javnih uslužbencih in od leta 2011, zakon o varnosti in zdravju pri delu, je to dovolj velik razlog, da zadeva konča na sodišču (Račnik b. l.).

Organizacije, kjer se začne TDM pojavljati lahko zaidejo v resne težave. V organizaciji se poslabša delovno vzdušje, zaposleni niso motivirani, zmanjša se produktivnost, zmanjša se ustvarjalnost, zaposleni niso več tako inovativni, pojavi se višja fluktuacija, razpadejo delovne strukture ter se povečajo odsotnosti z dela zaradi bolniškega staleža. Če pa zadeva konča na sodišču, zmanjša poslovni ugled organizacije (Račnik b. l.).

Iz zgoraj povedanega lahko opredelimo naslednje posledice TDM za organizacijo:

- izguba delovnih dni zaradi staleža
- zmanjšanje storilnosti
- nujnost rednega interveniranja nekaterih služb (kadrovske, vodstvene, zunanji svetovalci...)
- stroški zaradi sodnih postopkov, odškodnin
- psihični pritisk.

Preglednica 4: Stroški trpinčenja na delovnem mestu

Posledično manjša učinkovitost	5.000 – 7.000 EUR
Neustrezna klima v organizaciji (strah, neprevzemanje tveganj)	20.000 – 30.000 EUR
Dolgoročni bolniški stalež in preverjanje	2.000 – 3.000 EUR
Iskanje nove osebe (oglas, kadrovska agencija)	500 – 3.000 EUR
Začetno izobraževanje in usposabljanje	1.000 – 5.000 EUR
Posledično manjša začetna učinkovitost	5.000 – 7.000 EUR
Tožba žrtve TDM	1.000 – 4.000 EUR
Dobljena tožba žrtve TDM – povrnitev	20.000 – 50.000 EUR
<i>Skupaj</i>	<i>Od 54.500 – 109.000 EUR</i>

Vir: Brečko, Cvetko in Kopčavar Guček 2009a.

V Preglednici 4 je prikazano, koliko stroškov lahko ima organizacija v primeru, da se v njej izvaja TDM.

2.3.4 Za celotno družbo

Tudi družba in država občutita posledice TDM. To se kaže v večji porabi denarja za zdravstveno in invalidsko varstvo, ki prizadene vse državljane in državno blagajno, predvsem zaradi povečanja absentizma. Posledice se čuti tudi v slabšanju družbenih odnosov, ljudje manj zaupajo v družbene strukture, vse težje se dogovarjajo in sodelujejo. Skratka, vse to slabi ugled celotne države (Brečko 2010, 60).

3 RAZŠIRJENOST TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU V SLOVENIJI IN PO SVETU

V Sloveniji je bilo v raziskavi, ki jo je opravil Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa, v letu 2008 žrtev TDM 10,4 % zaposlenih Slovencev. Raziskave so pokazale, da je manj prisoten pri manj izobraženih delavcih. V večji meri pa so izpostavljeni zaposleni z visoko ali višjo izobrazbo.

Česen idr. (2009, 12) so izpostavili, da med dejavnostmi, kjer je trpinčenja največ so predelovalna industrija (28,2 %), sledijo zdravstvo in socialno varstvo (12,6 %), javna uprava ter finančne in posredniške dejavnosti (10,3 %). Ugotavljajo tudi, da žrtve običajno niso trpinčene same - 9,4 % žrtev je trpinčenih samih, 63,5 % je bilo trpinčenih skupaj s sodelavci, 27,1 % pa cele delovne skupine. V večini primerov storilci ne napadajo sami, ampak v skupini od 2 do 4 oseb, zgodi pa se tudi, da celotna skupina trpinči enega posameznika.

Raziskava, ki so jo leta 2008 izvedli na Kliničnem inštitutu za medicino dela, prometa in športa je pokazala, da so povzročitelji najpogosteje nadrejeni, in sicer v 81 %, sledijo sodelavci v 33 % ter podrejeni v 14,9 %. Druge raziskave, ki so jih izvedli Angeles Carnero, Martinez, Sanchez-Mangas pa so pokazale, da največ trpinčenja prihaja prav od sodelavcev. Ravno tako slovenska raziskava, ki jo je opravila Daniela Brečko iz leta 2003 dokazuje, da so v največji meri izvajalci trpinčenja sodelavci (44 %), sledijo nadrejeni (37 %), nadrejeni in podrejeni skupaj (10 %) ter podrejeni sami (9 %) (Dolinar idr. 2010, 272-285).

Preglednica 5: Statistični podatki števila obravnavanih dejanj TDM po 197. členu

LETO	ŠTEVILO KAZNIVIH DEJANJ	ŠTEVILO KAZENSKIH OVADB	ŠTEVILO POROČIL
2009	24	16	8
2010	50	24	25
2011	52	26	26
2012	33	20	12
2013	8	4	2
SKUPAJ	167	90	74

Vir: Kočan 2015.

Iz letnega poročila Policije od 2008 do 2013 (Preglednica 5) je razvidno, koliko dejanj TDM je bilo zaključenih s kazensko ovadbo, koliko pa s poročilom pristojnemu državnemu tožilstvu.

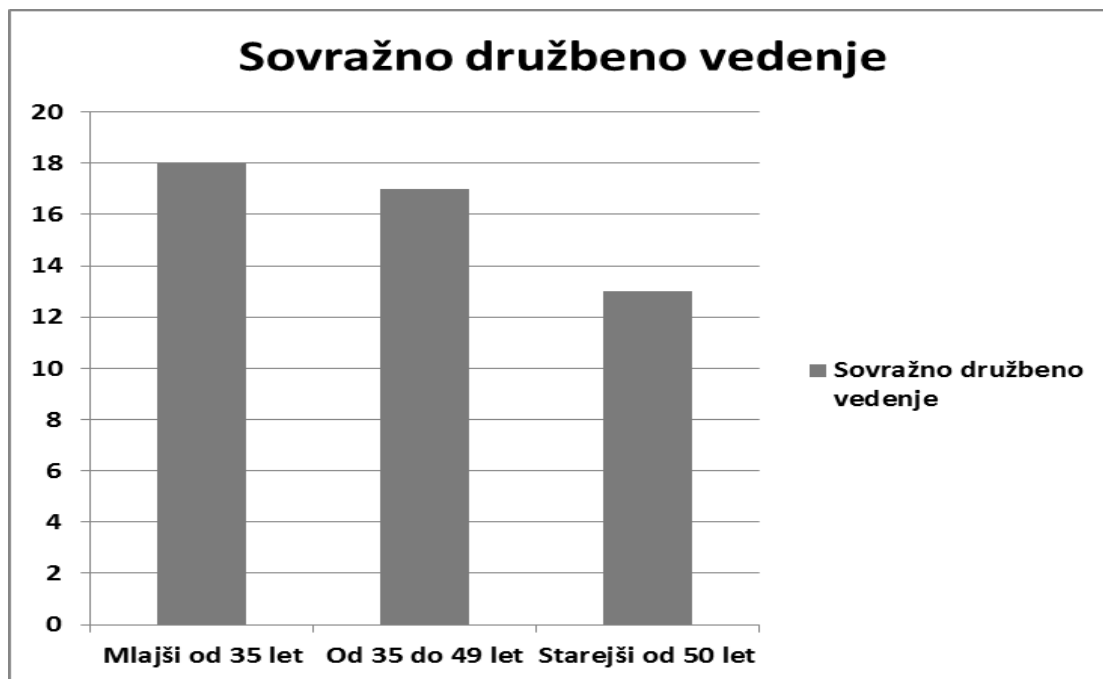
Žrtev z vložitvijo kazenske ovadbe na policijski postaji navede kraj, termin, kdaj se je dogajalo ter osebo, ki izvaja TDM, intenzivnost in pogostnost ravnanj. Poda tudi posledice, ki jih je žrtev utrpela, morebitne bolniške odsotnosti ter predloži dokaze. V primeru, da obstajajo priče, ki so bile prisotne pri TDM, jih je priporočljivo navesti. Če se izkaže, da gre za kaznivo

dejanje, tožilstvo pri pristojnem sodišču vloži obtožni predlog. Tožilstvo presodi, ali se zadevo lahko reši z odloženim pregonom ali poravnavo (Česen idr. 2009, 26).

Sindikata bančništva Slovenije (SBS) je leta 2007 izvedel raziskavo o pojavnosti TDM v bančništvu. Zanimalo jih je, ali anketirane osebe trpinčenje zaznavajo v svoji delovni sredini. Ugotovili so, da jih je 15,1 % anketiranih stalnih žrtev trpinčenja, 11,3 % pa so se opredelili kot občasne žrtve, katerim se dogajajo psihični pritiski, vendar ne velikokrat, 26,8 % anketiranih je opazilo, da se TDM v banki izvaja in 13,0 % anketiranih je čutilo, da so žrtve. Iz tega povzamemo, da je 66,2 % anketiranih oseb trpinčenje doživljalo kot opazovalci ali kot trenutne ali bivše žrtve. Le 33,8 % anketiranih pa TDM še ni zaznalo (Robnik in Milanovič 2008, 21).

V peti raziskavi Eurofounda je bilo ugotovljeno, da je 4% zaposlenih bilo žrtev TDM. Iz raziskave lahko razberemo, da je najmanj zaznana TDM na Kosovu (3%) in Turčiji (5%), sledijo Ciper (7%) in Italija (8%). Večjo pojavnost zaznamo v Avstriji (22%) in na Finskem (21%). Na Finskem so bolj izpostavljene TDM ženske (27%), moški pa v 16%. V Avstriji pa so moški bolj izpostavljeni TDM, in sicer v 23%, ženske pa v 20%. V drugih državah pa so ženske v večji meri izpostavljene TDM kot moški. V Sloveniji je bilo izpostavljenih 15 % moških in 13% žensk. Raziskava razkriva velike razlike med posameznimi državami. Razlike med državami so po oceni Eurofounda predvsem posledica različnih kulturnih vrednot v državah (Eurofound).

Eurofound je v začetku leta 2015 začel šesto raziskavo o delovnih razmerah (6EWCS). Raziskava je obsegala več kot 43.000 zaposlenih v 35 državah, v EU28 pa je bilo anketiranih 35.765 delovno aktivnih ljudi. Po prvih ugotovitvah je skoraj vsak šesti delavec (16%) navedel, da je bil izpostavljen nasilnim dejanjem, nadlegovanju in neželjeni spolni pozornosti, pri katerem so utrpeli hude negativne posledice. Cilj te raziskave o TDM je bil prikazati pogostost različnih vrst sovražnega družbenega vedenja, kot so verbalno nasilje, neželena spolna pozornost, grožnje, ponižujoče vedenje in pogostost fizičnega nasilja, spolnega nadlegovanja in ustrahovanja. V letu 2015 je 17 % žensk in 15% moških navedlo, da so bili izpostavljeni sovražnemu družbenemu vedenju. Diskriminacijo je doživelo 7 % vseh delavcev, v letu 2005 jih je doživelo 5% in 6% pa v letu 2010 (Eurofound 2015).



Slika 1: Izpostavljenost sovražnemu družbenemu vedenju po starosti (v %)

Vir: Eurofound 2015.

V šesti evropski raziskavi o delovnih razmerah so ugotavljali, kdo je bolj izpostavljen sovražnemu družbenemu vedenju. Za takšno vedenje so v anketi merili z vprašanji o pojavu sedmih oblik vedenja, in sicer o verbalnem nasilju, neželeni spolni pozornosti, grožnjah, ponižujočem vedenju, fizičnem nasilju, spolnem nadlegovanju ter ustrahovanju na delovnem mestu. V sliki 1 je prikazano, kdo je bolj izpostavljen sovražnemu vedenju na delovnem mestu po starosti (Eurofound 2015).

4 PREPREČEVANJE TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU

Za preprečevanje in obvladovanje TDM ter za pomoč žrtvam organizacija sprejme politiko, kjer definira negativen odnos do takega ravnanja ter vzpostavi ukrepe za ozaveščanje zaposlenih in svetovanje za žrtve. Do TDM ne pride, če v organizaciji pravočasno rešujejo konflikte, oblikujejo razumljive zahteve glede delovnih mest, kjer so zaposleni dobro obveščeni, kaj se dogaja v organizaciji, med zaposlenimi ustvarjajo sodelovanje in si med seboj zaupajo, zaposlene seznanjajo s TDM in njegovimi posledicami ter jih spodbujajo naj TDM prijavijo in rešujejo.

Žrtvam lahko pomagajo nadrejeni, če niso oni izvajalci TDM ali tisti, ki v organizaciji skrbijo za zdravje delavcev, delavske pravice in kadre. Pomoč jim lahko ponudi pooblaščen zdravnik medicine dela, prometa in športa, osebni zdravnik ali psihiater. Pomembno je, da zbirajo dokaze, pišejo dnevnik o TDM, poiščejo zaveznike, kot so sodelavci ali sindikalni zaupniki, se posvetujejo z ljudmi, ki so to že doživeli. V skrajnem primeru zamenjajo delovno mesto, nenazadnje pa vložijo tožbo (Česen idr. 2009, 10).

Dnevnik o TDM (Priloga 3) je zelo pomemben dokument, saj je dokazni material. V njem naj bodo zapisani vsi dogodki, ki se dogajajo s strani povzročitelja. Dnevnik se piše vsak dan, tudi tiste dneve, ko se TDM ne dogaja ali, ko je bila žrtev odsotna z dela. Beleži se čim več stvari, predvsem, kdo in kako povzroča napade, morebitne priče in kakšni so občutki in posledice (Mlinarič 2007).

TDM lahko preprečimo tudi sami tako, da se dobro opremimo z znanjem in poiščemo podporo sodelavcev. Zirnstein svetuje, da je med odpravljanjem posledic TDM priporočljivo, da se odvzame motivacijo za trpinčenje oziroma občutek, da nas to prizadene, da se naučimo sproščanja, da ohranimo mir v sebi ter redno telovadimo. Predlaga, da uporabljamo razne komunikacijske veščine, npr. zrcaljenje slišane: »Praviš, da sem vsem na poti?« in karikiranje oz. potrjevanje slišane: »To pa že, odkar sem (se rodil) na svetu.« in »zadnje čase pa res« (Žibret 2014).

V organizaciji je potrebno vlagati v dobro klimo in odnose, v katerih se zaposleni odkrito pogovarjajo o problemih. Pomembno je, da je med zaposlenimi zaupanje in, da se je možno kritično opredeliti glede zadev v organizaciji, brez strahu, da bi zato izgubili službo.

Gostiša (2011, 32-34) svetuje, da bi za uspešno organizacijo moral delodajalec sprejeti splošne akte in z njimi določiti načine ter postopke reševanja TDM v organizaciji. Priporočljivo pa bi bilo organizirati dve instituciji, ki bi se borili za »antimobing«. Njune naloge in pristojnosti pa bi uredili v avtonomnih pravnih aktih. Prva institucija je skupni odbor za reševanje problematike TDM, ki bi ga sestavljali vodilni v organizaciji, vodilni kadrovske službe, predstavnik sveta delavcev in predstavnik sindikatov. Odbor bi načrtoval in izvajal preventivne ukrepe za preprečevanje TDM in v primeru prijave, je pristojen za obravnavo in za predlaganje rešitve. Druga institucija pa bi bila »pooblaščenec za mobing«, ki je kvalificiran strokovnjak oz. strokovno usposobljena oseba za obravnavo ugotovljenih

kršitev. Ta oseba mora uživati veliko zaupanje zaposlenih in mora imeti moč ter vpliv na vodstvo. Pooblaščenec sprejema prijave kršitev ter strokovno izvede postopke reševanja TDM.

Kadrovske službe v organizacijah morajo biti pri preventivnem delovanju usmerjene proti vsemu, kar povzroča stres, preobremenitev na delovnem mestu, torej tudi proti trpinčenju. Predloge za preventivno delovanje zoper TDM so Povše Pesrl, Arko Košec in Vrečar (2010, 13) razdelili na sledeče sklope:

1. sprememba organizacije dela, kjer bi:
 - razčlenili organizacije na enote z manjšim številom vodstvenih ravni;
 - natančno opisali dela in naloge za vsako delovno mesto;
 - natančno opredelili sankcije ob kršenju oziroma neopravljanju delovnih nalog.
2. sprememba sloga vodenja, kjer naj bo:
 - vodenje procesno in ne strogo hierarhično ali avtoritarno, pomembno je vključevanje sodelavcev; prizadevajo naj si k ustvarjanju zaupanja med zaposlenimi;
 - usposabljanje vodij.
3. določitev osebe, ki bi svetovala v primeru prijav.
4. usposabljanje za področje trpinčenja – prepoznavanje in preprečevanje, za vodstveno osebje in za svetovalce ter pooblaščenca v organizaciji;
5. seznanjanje zaposlenih na vseh ravneh z elementi trpinčenja in njihovimi posledicami ter kam se lahko obrne po pomoč;
6. priprava in sprejetje pravilnika o preprečevanju trpinčenja na ravni organizacije, kjer se določi naloge in pristojnosti nadrejenih, če se trpinčenje zazna ter sankcije za storilce, predvsem pa morajo biti natančno opredeljene nezaželene oblike vedenja;
7. izboljšanje komunikacijske strategije v organizaciji, kjer naj bo komunikacija jasna, pretok informacij naj poteka na vseh ravneh;
8. ustvarjanje organizacijskega ozračja (obveščanje zaposlenih, spodbujanje zaupanja, spodbujanje skupinskega dela in strateška usmerjenost k dvigu pozitivnega delovnega ozračja, skupnega usposabljanja in druženja angl. Teambuilding).

Za uspešno poslovanje si morajo vodje prizadevati, da bo delo kakovostno, ustvarjalno in učinkovito, v sodelovanju z zaposlenimi. Zaposleni naj bodo vključeni v odločitve organizacije. Dober vodja mora preprečevati konflikte z zaposlenimi ali jih uspešno reševati. Pri tem so najpomembnejši zaupanje med vodjo in zaposlenimi, etika poslovnega odločanja in izboljševanje razmer v organizaciji.

Med osebne strategije preprečevanja in reševanja TDM poznamo neformalne in formalne pristope (Brečko 2010, 71-75).

Neformalni pristop:

- Zavrnemo vlogo žrtve – najprej se moramo vprašati, ali smo mi tisti, ki smo storili napako, ali smo res nesposobni ter od napadalca moramo zahtevati argumente, zakaj se do nas tako obnaša. Okrepitev samozavesti je najboljša obramba.
- Neposredni nagovor napadalca – jasno ga vprašajmo zakaj njegovo grdo obnašanje do nas, v večini se napadalec ustraši našega neposrednega nagovora, saj ga ne pričakuje. Po pogovoru preneha s psihičnimi pritiski na žrtev.
- Zaupati se sodelavcu ali prijatelju – o pojavu TDM je potrebno čimprej spregovoriti. Sodelavec ali prijatelj naj žrtvi svetuje, kako naj ukrepa.
- Vodenje zapisnika ali dnevnika – je dokazno gradivo pri reševanju TDM v organizaciji sami ali na sodišču.

Formalni pristop:

- Vključitev neposredno nadrejenega – to je pravica in dolžnost žrtve, da obvesti nadrejenega v primeru, če v organizaciji ni pooblaščenca za TDM. Naloga nadrejenega je, že po zakonu, da obvaruje zaposlene pred nasilji in trpinčenjem. Nadrejenega se obvesti pisno, nadrejeni pa mora v 10 – 15 dneh raziskati in rešiti problem.
- Prijava pooblaščenca za TDM – če je v organizaciji določen pooblaščenec za TDM se mora žrtev obrniti nanj in mu dostaviti vse dokaze, ki jih ima.
- Pritožba svetu delavcev ali sindikatu – v primeru, da pritožba pri nadrejenem ni uspešna, se lahko žrtev obrne na sindikat ali svet delavcev.
- Pritožba inšpektoratu za delo
- Pravno posvetovanje – žrtev se obrne po pomoč k pravniku v organizaciji ali zunaj nje. Nekatere nevladne organizacije ponujajo tudi brezplačno pomoč.
- Iskanje pomoči v društvih – društva nudijo pomoč, svetujejo in ponudijo veliko pomembnih napotkov o tem, kaj naj stori in kje poišče pomoč.
- Iskanje psihološke pomoči – se okrepi psihično moč, ki privede do pozitivnega razmišljanja.
- Izredna odpoved delovnega razmerja – po 111. členu lahko zaposleni, v tem primeru žrtev, izredno odpove pogodbo o zaposlitvi, v primeru, da delodajalec ni zagotavljal varstva pred TDM ali drugim nadlegovanjem določenim v 47. členu Zakona o delovnih razmerjih.

5 PRAVNA UREDITEV TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU

Slovenija pri TDM ne odstopa od ostalih evropskih in od drugih držav, saj je pojav vse pogostejši. S spremembo zakonodaje v dobro žrtvi in z vedno več študijami, lahko sklepamo, da se slovenska družba čedalje bolj zaveda resnosti pojava (Dolinar idr. 2010, 272-285).

5.1 V Sloveniji

Pravna pot je eden od načina za razrešitev prijave TDM. Žrtev lahko za posledice, ki jih je doživela, uveljavlja pravico do odškodnine, in sicer na dva načina. Prvi je civilnopravdni postopek, kjer s tožbo pri pristojnem sodišču zahtevamo povrnitev nastale škode v obliki odškodnine ter kazenski pregon proti povzročitelju.

Različni zakoni in ustava RS dokazujejo, da obvladovanje TDM ne more biti izključno stvar pravnega urejanja. Delodajalec mora poskrbeti, da se organizacija sama bori proti psihičnemu ter čustvenemu nasilju.

Ustava Republike Slovenije

V Ustavi RS (Uradni list RS, št. 33/1991 s spremembami) sta za preprečevanje TDM ključna 34. ter 35. člen. Prvi določa, da ima vsakdo pravico do osebnega dostojanstva in varnosti. Drugi pa zagotavlja nedotakljivost človekove telesne in duševne celovitosti, njegove zasebnosti in osebnostnih pravic.

Zakon o delovnih razmerjih (ZDR-1)

TDM je vključen tudi v novi Zakon o delovnih razmerjih (ZDR-1) (Uradni list RS, št. 21/2013 z dne 13. 3. 2013), kjer je v 4. odstavku 7. člena opredeljena prepoved TDM ter dopolnjen z 5. odstavkom. V tem odstavku se žrtvam zagotavlja, da z ukrepanjem v primeru TDM, žrtev ne sme biti odpuščena ali na drugačen način kaznovana. V 8. členu pa je določeno, da je delodajalec v primeru kršitve delavcu odškodninsko odgovoren.

Pomemben je tudi 47. člen ZDR-1, kjer je opredeljeno, da je delodajalec dolžan zagotavljati zdravo delovno okolje, kjer zaposleni ne bodo izpostavljeni TDM ali drugačnim nadlegovanjem ter mora sprejeti ustrezne ukrepe za zaščito pred kršitvami.

V 111. členu je določeno, da lahko delavec izredno odpove pogodbo o zaposlitvi, v primeru, da delodajalec ni zagotavljal varstva pred TDM ali drugim nadlegovanjem določenim v 47. členu Zakona o delovnih razmerjih.

Zakon o javnih uslužbencih (ZJU)

Za javne uslužbence velja poseben zakon, Zakon o javnih uslužbencih – ZJU (Uradni list RS, št. 63/2007 – UPB-3), ki v 15. in 15.a členu vključuje prepoved in preprečevanje TDM ter prepoved vsakega fizičnega, verbalnega ali neverbalnega ravnanja, ki ustvarja zastrašujoče, sovražno delovno okolje.

Zakon o varnosti in zdravju pri delu (ZVZD-1)

Od 3. decembra 2011 je v veljavi novi Zakon o varnosti in zdravju pri delu (ZVZD-1, Uradni list RS, št. 43/2011). V zakonu je dodana nova določba o nasilju, trpinčenju, nadlegovanju in psihosocialnem tveganju oziroma mobingu. Delodajalec je z 24. členom ZVZD-1 primoran sprejeti ukrepe s katerimi bo preprečeval, odpravljal in obvladoval primere nasilja, trpinčenja, nadlegovanja in druga psihosocialna tveganja na delovnem mestu, ki lahko vplivajo na zdravje delavcev. Ta določba v ZVZD-1 inšpektorjem za delo omogoča nadzor, ali jo delodajalci upoštevajo (ZVZD-1 2011, 45).

Kazenski zakonik (KZ-1)

Ravno tako tudi Kazenski zakonik – KZ-1 obravnava TDM v 197. členu, kjer je opredeljeno »šikaniranje na delovnem mestu«. Po tem členu se storilca kaznuje s kaznijo do treh let zapora.

Poleg že omenjenih zakonov so za uslužbence v javni upravi sprejeli Uredbo o ukrepih za varovanje dostojanstva zaposlenih v organih državne uprave (Uradni list RS, št. 36/2009), ki jo je izdala Vlada RS za izvrševanje 47. člena ZDR-1. V uredbi natančneje določa ukrepe s katerimi se v državni upravi zagotavlja delovno okolje brez spolnega in drugega nadlegovanja ali trpinčenja. Za preprečevanje TDM sta pomembna še Zakon o enakih možnostih žensk in moških (ZEMŽM) iz leta 2002 (Uradni list RS, št. 59/2002) in Zakon o uresničevanju načela enakega obravnavanja (ZUNEO) (Uradni list RS, št. 93/2007 – UPB-1) (Brečko 2010, 110-111).

V gospodarskih družbah je priporočljivo, da sprejmejo posebni interni akt ali pravilnik o preprečevanju TDM. Interni akt opredeljuje pojme, ki se uporabljajo (npr. mobing, spolno nadlegovanje, drugo nadlegovanje, trpinčenje); natančno mora opredeliti vse mogoče oblike neustreznega vedenja, trpinčenja; opisati mora postopek ugotavljanja TDM ter sankcioniranje; opisati predpostopek v primeru TDM; določiti pooblaščenca za sprejem prijav; določiti, kdo je zadolžen za izvajanje sankcij; določiti postopek reševanja prijav; določiti vrste ukrepov in sankcij varstva zasebnosti, načela zaslišanja in poštene obravnave. Vsaka organizacija si mora pravilnik prilagoditi svojim razmeram.

5.2 V Evropski uniji

Evropska socialna listina

Republika Slovenija je leta 1999 podpisala Evropsko socialno listino (Uradni list RS, št. 24/1999 – MP, št. 7/99). Listina opredeljuje osnovne socialne pravice delavcev, med katere spada tudi dostojanstvo pri delu. Predstavljeno je v 26. členu ESL, kateri je pomemben pri pravni ureditvi prepovedi TDM (Brečko 2010, 96).

Zakonodaja EU vključuje direktive, ki se nanašajo na problem trpinčenja, nasilja in nadlegovanja na delovnem mestu, kot so (Bakovnik 2006, 5):

- Direktiva 89/391/EGS (z dne 12. 6. 1989) o uvedbi ukrepov za spodbujanje izboljšav pri varnosti in zdravju delavcev pri delu,
- Direktiva 2000/43/ES (z dne 29. 6. 2000) določa načela enake obravnave oseb ne glede na njihov rasni ali etični izvor,
- Direktiva 2000/78/ES (z dne 27. 11. 2000) določa vzpostavitev splošnega okvira za enake obravnave pri zaposlovanju in v poklicu,
- Direktiva 2002/73/ES Evropskega parlamenta in Sveta (z dne 23. 9. 2002) določa načela enake obravnave moških in žensk v zvezi z zaposlovanjem, poklicnim usposabljanjem, napredovanjem in delovnimi pogoji.

Zelo pomemben dokument, ki je pripomogel k preprečevanju TDM v Evropi, tudi v Sloveniji, je Evropski sporazum o nadlegovanju in nasilju na delovnem mestu, podpisan 26. aprila 2007 s strani organizacije ETUC (Evropska konfederacija sindikatov), BusinessEurope (Evropsko delodajalsko združenje), UEAPME (Evropsko združenje obrtnih ter malih in srednjih podjetij), CEEP (Evropski center delodajalcev in podjetij, ki zagotavljajo javne storitve) ter so ga predložile Evropskemu svetu in Svetu Evropske unije. Cilj tega sporazuma je preprečevanje in ukrepanje, ko pride do zastraševanja, spolnega nadlegovanja in fizičnega nasilja na delovnem mestu (Brečko 2010, 91).

6 VLOGA SINDIKATOV PRI PREPREČEVANJU TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU

Že pri pravni ureditvi TDM smo ugotovili, da ZDR-1 ni edini predpis, ki obravnava TDM in prav tako lahko zatrdimo, da delovna inšpekcija ni edini državni organ, ki ima pristojnosti na tem področju. Poznamo več drugih državnih organov, notranjih organizacijskih enot in služb, institucij civilne družbe in gospodarskih subjektov, ki bi morali ukrepati pri zaznavi TDM ali celo preprečiti, še preden do tega pride. Eden takih subjektov so sindikati, za katere smo ugotavljali, ali dovolj sodelujejo pri preprečevanju TDM v gospodarskih družbah.

Sindikati bi morali biti seznanjeni s strategijo, kako se organizacije bojujejo proti TDM in tudi nadzorovati njeno uresničevanje. Morali bi biti usposobljeni za prepoznavanje TDM ter seznanjeni o tem, kakšni so ukrepi za reševanje tega problema.

Urdih Lazar Tanja (b. l.) opozarja, da morajo sindikati sodelovati z organizacijami pri preprečevanju TDM in ukrepati. Navaja, da morajo sindikati usposabljeni vodilne v organizacijah ter predstavnike sindikatov za boljše razumevanje, prepoznavanje TDM in kako preprečevati ter obvladovati TDM. Pri prepoznavanju TDM morajo sindikati prisluhniti morebitni žrtvi, jih spodbujati k pogovoru s svetovalcem ali ustreznim strokovnjakom ter upoštevati želje žrtve, kako bodo ukrepali. Zagotavljati morajo zaupno svetovanje in podporo žrtvam ter povzročiteljem, znotraj organizacije ali s pomočjo zunanjih svetovalcev. Pri zaznavi TDM naj svetujejo žrtvi, da dokumentira posamezne dogodke v obliki dnevnika in naj poizvedujejo, ali obstajajo tudi druge žrtve. S privoljenjem žrtve sindikati lahko obveščajo vodstvo o pojavnosti TDM in spodbudijo vodstvo naj problem reši, bodisi na neformalen način ali s formalnim pritožbenim postopkom. Če pride do tožbe morajo sindikati podpirati žrtev v vseh fazah pritožbenega postopka.

Sindikati imajo funkcijo varovanja interesov delavcev. Zato se Gostiša (b. l.) sprašuje, ali je s strani sindikatov dovolj, da postavljajo zahteve in dajejo pobude delodajalcu, da učinkoviteje rešujejo to problematiko, ali naj se tudi sami poskušajo na tem področju zavzeti za preprečevanje. Svetuje naj se neposredno angažirajo in zagotovijo čim učinkovitejši sistem reševanja TDM, v sodelovanju z delodajalcem (»sistem antimobinga«).

Sindikat bančništva Slovenije (SBS) je v letu 2007 opravil analizo TDM. Preučili so pojav TDM v bančništvu in želeli vzpodbuditi delodajalce, da sprejmejo ukrepe za preprečevanje spolnega nadlegovanja ali trpinčenja ter da ustvarjajo takšno delovno okolje, kjer bo prevladovalo spoštovanje dostojanstva zaposlenih. SBS se je zavezal, da bo vzpodbujal delodajalce k sprejemu akta za preprečevanje TDM in spremljal njegovo dosledno izvajanje. S tem bodo spremljali dejansko stanje in v primeru pomanjkljivosti pri izvajanju akta bodo delodajalce opozarjali (Robnik in Milanovič 2008, 7).

Empirični del naloge sestavlja analiza polstrukturiranih intervjujev, s katerimi primerjamo že znana dejstva glede pojavnosti in reševanja TDM in kako je s tem v praksi. Kot metodo poizvedovanja smo uporabili intervju, s katerim smo intervjuvali dva predstavnika največjih

sindikalnih združenj na Primorskem, in sicer Območno organizacijo ZSSS Primorska in Notranjska ter Regijsko organizacijo SKEI Posočje. Vsakemu intervjuvancu smo pred intervjujem predstavili temo in mu postavili iztočnice, kaj želimo od njih izvedeti. Intervjuja sta potekala v živo in sta bila snemana. Prvi intervju je bil izveden 24. 5. 2016, drugi pa 27. 5. 2016. Vsak intervju je trajal približno pol ure. Po opravljenih intervjujih smo iz njih naredili zapise, ki so nam služili kot izhodiščno besedilo za ugotovitve intervjujev.

Prvi intervju (Priloga 1) smo opravili s sekretarjem Območne organizacije ZSSS Primorske in Notranjske (intervjuvanec A). ZSSS obsega 22 sindikatov iz različnih sektorjev v Sloveniji ter ima več kot 300.000 članov, tako zasebnega kot javnega sektorja. Delujejo kot prostovoljna in demokratična organizacija ter so neodvisni od političnih strank, vlade in verskih skupnosti (Zveza svobodnih sindikatov Slovenije b.l.).

Drugi intervju (Priloga 2) smo naredili s sekretarjem Sindikata kovinske in elektro industrije (SKEI) Posočje (intervjuvanec B), ki je del Zveze svobodnih sindikatov. Sekretar ima pod svojim okriljem 10 organizacij iz gospodarstva. So edini sindikat, ki ima 12 zaposlenih sekretarjev po vseh regijah v Sloveniji.

6.1 Ugotovitve intervjujev

Analiza intervjujev temelji na vprašanju kakšna je vloga sindikatov za preventivo oz. preprečevanje TDM v organizacijah, ki jih imajo pod svojim okriljem in kako se soočajo s TDM, če pride do prijave. V zadnjih letih je gospodarska in finančna kriza uničila veliko organizacij. Zato smo se oprli tudi na to, ali se je v času krize pojavnost TDM povečala.

6.1.1 Prepoznavnost TDM v podjetjih

Pri pogovoru z intervjuvancema A in B smo ugotavljali, ali je TDM prepoznaven pri delojemalcih. V sindikatu ZSSS ugotavljajo, da so zaposleni premalo obveščeni in poučeni na to temo. Zaposleni preveč posplošujejo, ker veliko informacij pobirajo iz interneta, vendar te informacije so v večini presplošne. Zato intervjuvanec A navaja, da pridejo zaposleni do njih z informacijo o dogodku, za katerega si predstavljajo, da se jim dogaja TDM. V resnici pa ugotovijo, da to ni. Svetuje, da organizacije organizirajo izobraževanja ter tako pridejo do več konkretnih informacij, npr. o tem kaj sploh TDM je, kako se zavaruješ pred njim ter kam naj se obrnejo po pomoč.

Intervjuvanec A nam je na primeru dokazal, da so ljudje premalo obveščeni: »v neki trgovski organizaciji je v večernih urah, v času, ko se je trgovina zapirala, prišel v kontrolo vodja centra. Pred vrati je naletel na zaposlenega, ki je kadil. Mimogrede mu je rekel, da ko bodo zaprli, naj odnese cvetlično korito z rožami v notranjost trgovine. Zaposleni se je s tem primerom obrnil na sindikat. Vendar smo potem ugotovili, da se je to zgodilo samo enkrat. Delavec je to sprejel kot TDM. Delodajalec pa ima pravico dodeliti kakšno dodatno delo in

dodatno navodilo. Ali se tega zavedamo kot delavci ali se ne zavedamo, pa je drugo vprašanje.«

Intervjuvanec B pravi, da v sindikatu SKEI posvečajo veliko pozornost prepoznavanju TDM v organizacijah. Na to temo organizirajo predavanja in izobraževanja. S tem so zaposleni in odgovorni dobro obveščeni o tem, kaj TDM je, kako ukrepati in predvsem, kako ga preprečevati.

6.1.2 Pojavnost TDM v podjetjih

Statistike za pojavnost TDM v sindikatu ZSSS ne delajo, zato intervjuvanec A predlaga, da bi lahko tako evidenco vodili zdravstveni domovi. Če bi zdravstveni dom to ugotovil, bi dal podatke v centralno statistiko, tako bi imeli večji pregled nad tem, saj na državnem nivoju tega ne ugotavljajo. Kot primer pove, da so v zdravstvenem domu v Ilirski Bistrici začeli spremljati vse več bolniških s psihosomatskimi stanji in ugotovili, da pacienti prihajajo iz iste organizacije. Na razgovor so poklicali vodstvo organizacije, občino in sindikate ter predstavili rezultate. Ugotovili so, da je vse izhajalo iz vodje obrata v X organizaciji. Problem so sanirali skozi kadrovske zamenjave.

Sindikati SKEI ugotavljajo, da v nekaterih organizacijah pod njihovim okriljem, se TDM pojavlja. Intervjuvanec B poudarja, da je TDM odvisen od ljudi. Po izkušnjah ugotavljajo, da kjer so ljudje med sabo povezani TDM ni, če pa so nepovezani, pride do zamer in podtikanj. To delodajalec oz. vodja hitro opazi in začne nastalo situacijo izkoriščati ter izvajati TDM. Delodajalec enkrat letno obvešča sindikate o ukrepih za zaščito delavcev pred spolnim in drugim nadlegovanjem ter TDM in se o izvajanju ukrepov posvetuje s sindikati pri delodajalcu.

6.1.3 Ukrepanje v primeru prijave

V sindikatu ZSSS jih najprej temeljito poslušajo in skupaj poskušajo zbrati dokaze ter morebitne priče. V pogovoru z žrtvijo ocenijo, ali gredo reševati zadevo kot sindikat, ali pa v zadevo vključijo Inšpekcijo za delo preko prijave. Velikokrat pa se izkaže, da zaposleni doživijo samo enkratni dogodek v obliki verbalnega ali drugačnega nasilja, vendar vsak konflikt ni TDM. Intervjuvanec A poudarja, da je TDM ponavljajoče se dogajanje. Na vprašanje, ali so že kdaj šli na sodišče, ugotavlja, da do tega še ni prišlo. To pa zato, ker se posameznik (žrtev) ne odloča za ta korak. V večini delodajalca zapustijo, ali pa v primeru hudih zdravstvenih težav gredo na zdravljenje.

V sindikatu SKEI ugotavljajo, da se jih veliko še zmeraj ne obrne na sindikat, saj imajo slabo mnenje o delovanju sindikata. Ko sindikat izve, da se v neki organizaciji dogaja TDM, se poveže z zaupnikom ter z najvišjim vodilnim. Skupaj raziščejo, kaj se v organizaciji v resnici dogaja. Problem rešujejo s pogovori. V primeru, da je konflikt velik, se sestane komisija, sindikat in delodajalec ter oseba, ki je prijavila TDM. Zadevo rešijo s premestitvijo izvajalca

TDM na drugo delovno mesto. Intervjuvanec B pravi, da izkušnje s sodiščem nimajo, saj se le redki odločijo, da bodo reševali problem s sodbo. Zato je toliko bolj pomembna vloga sindikata, da se to prepreči, še preden TDM nastane ali pa reši takoj, ko nastane.

6.1.4 Preprečevanje TDM v podjetjih

Intervjuvanec A se strinja, da organizacije sprejmejo Pravilnike o preprečevanju TDM, vendar poudarja, da to ni rešitev, ker velikokrat se pri temu tudi konča. Svetuje, da v organizacijah organizirajo izobraževanja, da bodo tudi zaposleni boljše informirani. Za primer nam pove, kako so ukrepali v socialnem zavodu, kjer gre za različne varovance. Zaposleni v tem zavodu doživljajo TDM tudi s strani varovancev. Že tako je delo stresno, tudi fizično nevarno, poleg tega pa se jim dogajajo še psihični pritiski. V zavodu so problem TDM pravno uredili, vsake toliko pa tudi organizirajo izobraževanja skozi katera se osveščajo tako tisti, ki odrejajo delo ter tisti, ki delo opravljajo. Sindikat pripravlja izobraževanje za celoten kolektiv, z vidika definicij, kaj TDM je ter kako se zavarovat pred takimi pojavi.

Varovanci sindikata SKEI so edini, ki imajo v Podjetniški kolektivni pogodbi predpisano preprečevanje TDM. Intervjuvanec B trdi, da je njihova kolektivna pogodba (imajo jih tri, za elektro industrijo, kovinsko industrijo in livarne) najboljša, zaradi tega so jo hoteli delodajalci ukiniti. Pred dvema letoma je sindikat začel preiskovati TDM v organizacijah. Na njihovo pobudo so zahtevali od delodajalcev, da uredijo to temo s Pravilniki o mobingu in, da v vsaki organizaciji ustanovijo Komisijo za preprečevanje TDM. Poudarja, da je bila to naloga SKEI-ja. SKEI se veliko ukvarja z varnostjo in zdravjem pri delu, izobraževanjem, ker pravi, da je boljše preprečevati, kot pa zdraviti. Zato so v lanskem letu imeli predavanja na temo Trpinčenje na delovnem mestu. Predavanja so organizirali skupaj s Komisijo za ženska vprašanja. Ista komisija je tudi oblikovala pravilnike, katere so ponudili organizacijam. Intervjuvanec B je oblikoval Dnevnik za beleženje TDM (Priloga 3), ki so ga razdelili v organizacijah.

6.1.5 Razlika med javnim in zasebnim sektorjem

Intervjuvanec A ugotavlja, da je v javnem sektorju problematika bolj urejena, obstajajo pravilniki ter osebe, ki se ukvarjajo s preprečevanjem TDM. V zasebnem sektorju pa to ni tako urejeno in je bolj prepuščeno čutu vodilnih. Navaja, da v primeru, ko je delodajalec velik, imajo stvari boljše urejene. Strinja se, da so zakoni dobro urejeni, vendar poudarja, da imamo takšne delodajalce, ki se ne zavedajo ali celo ne priznavajo, da so odgovorni ali dolžni do delavcev. Še enkrat poudarja, da je v javnem sektorju veliko boljše urejeno in, da so v kar nekaj primerih tudi fizično sodelovali, preko sindikalnih zaupnikov. Tako, da so imeli neposreden vpogled od začetka iniciative pa do sprejema pravilnika in pri obravnavi konkretnega primera.

Intervjuvanec B pa dokazuje, da imajo v organizacijah pod njegovim okriljem, zelo dobro urejeno problematiko TDM. Pravi, da če sindikat dobro dela in je aktiven, se zavzema za vsa področja, tako za plače, kot tudi za varnost in zdravje pri delu.

6.1.6 Gospodarska in finančna kriza ter pojavnost TDM

Spraševali smo se, ali se je v času gospodarske ter finančne krize povečala pojavnost TDM. Kramer, Levar in Mori (2010, 448-454) so potrdili, da se razširjenost TDM v hudih časih gospodarskih pritiskov in poslovnih izgub širi vse hitreje.

Intervjuvanec A se strinja, da je gospodarska kriza doprinesla večjo napetost v organizacijah in s tem posledično tudi večjo pojavnost TDM. Čeprav je poudaril, da statistike ne delajo tako, da nima zagotovih podatkov.

Intervjuvanec B poudarja, da je kriza uničila ljudi, delovna mesta in pokvarila delodajalce. Pravi, da je sistem dopustil, da delodajalci ne izplačujejo plač, da silijo delavce več delati in delavci to sprejmejo. Delodajalci so začeli izkoriščati finančno krizo, da se lahko izživljajo nad zaposlenimi, kar bi lahko šteli za neko vrsto TDM. Intervjuvanec B to poimenuje kot »sistemski TDM«, ko stvari in sistem omogoča, da v večini majhni delodajalci izkoriščajo nastalo situacijo.

7 SKLEP

Ljudje preživimo velik del našega življenja na delovnem mestu. Delo je glavna človeška aktivnost, zato slaba komunikacija v delovnem okolju lahko vpliva na naše zdravje in pusti hude posledice. Zaposleni ostajajo na svojih delovnih mestih dlje, kot je določeno v pogodbi in tako smo tudi več časa v stiku s sodelavci in vodilnimi. Zato so dobri delovni odnosi toliko bolj pomembni in ključni za uspešno poslovanje vsake organizacije. Delavec mora čutiti pripadnost organizaciji, v kateri je zaposlen in to pomeni največji kapital za organizacijo. Pripadnost pa je najbolj odvisna od spoštljivih odnosov med delodajalci in delojemalci. Jasna komunikacija veliko pripomore k pravočasnemu in korektnemu posredovanju informacij, spremljanju delovnih nalog in za hitro reševanje nastalih konfliktov, katerim se ne moremo izogniti saj so sestavni del odnosov v organizaciji.

V primeru, da se konflikti ne razrešijo se začne v organizacijah pojavljati TDM. To je ponavljajoče se in dlje časa trajajoče napadanje posameznika, z namenom izločitve iz organizacije. Najpogosteje se pojavlja zaradi menjav v organizaciji, preoblikovanja, nezadovoljstva glede kakovosti vodenja, slabega in nezdravega vzdušja med sodelavci, visokih zahtev za delo ter velike količine dela. Zaposleni si med sabo ne zaupajo in vzdržujejo slabe odnose, kar je velik vzrok za nastanek TDM. Poznamo trpinčenje povezano z delom, kot so kratki roki za opravljanje dela, nejasne naloge in naloge, ki jih je težko izvesti ter drugačne oblike, ki so vezane na osebne odnose.

Kadar se v organizaciji pojavi TDM, je prvi korak ta, da se o tem obvesti pristojne in se stanje čimprej sanira. Novi Zakon o delovnih razmerjih določa delodajalcu, da sprejme ustrezne ukrepe s katerimi zaščiti zaposlene pred TDM. Če zaposleni trdi, da nad njim izvajajo TDM, mora delodajalec dokazovati, da je sprejel vse ukrepe za preprečevanje le-tega in jih tudi izvajal. V primeru, da tega ne dokaže je odškodninsko odgovoren do zaposlenega. TDM je opredeljen tudi v Kazenskem zakoniku in je v primeru dokazanega TDM zagrožena kazen do treh let zapor.

TDM ni samo problem organizacije, ampak je problem tudi celotne družbe. Vsaka organizacija bi morala strateško preprečevati TDM, ne glede na to, kako je velika in kakšni so njeni prihodki. Vendar iz prakse lahko ugotovimo, da temu ni tako. Večje organizacije imajo preprečevanje TDM urejeno, in sicer s Pravilniki o preprečevanju in z ustanovljeno Komisijo za preprečevanje TDM, v majhnih organizacijah pa je to prepuščeno vsakemu posamezniku. Nenazadnje lahko rečemo, da so največje bogastvo za organizacijo ljudje, ki morajo biti zadovoljni in motivirani ter predani svojim ciljem in ciljem organizacije.

Socialni partnerji oz. sindikati so tudi med tistimi, ki se morajo seznaniti o nedopustnosti trpinčenja in pri tem tudi ukrepati. Delodajalec je dolžan, da se s sprejetjem posebnega akta in drugih ukrepov zaveže, da bo aktivno preprečeval TDM. Pri izdelavi načrta za preprečevanje TDM morajo sodelovati tudi sindikati in svet delavcev. Obe strani se zavzemata za skupno načrtovanje aktivnosti, za trajno sodelovanje in za mirno reševanje sporov, ki izhajajo iz TDM.

V zaključni nalogi smo ugotavljali, ali se sindikati dovolj zavzemajo za preprečevanje TDM, kako rešujejo nastale konflikte in, ali menijo, da so zaposleni dovolj izobraženi, kaj je TDM ter kam se lahko obrnejo po pomoč.

Sindikata sta aktivna pri preprečevanju TDM. Organizirali so izobraževanja za organizacije, ki jih imajo pod svojim okriljem. Sindikat SKEI je v okviru predavanj pripravil tudi Pravilnike o preprečevanju TDM ter Dnevnik za beleženje ob pojavu TDM. Delodajalce so vzpodbudili, da pravilnike tudi sprejmejo in aktivno sodelujejo pri ugotavljanju TDM. S sestanki, ki jih organizirajo na sedežu sindikata, kjer so prisotni predstavniki sindikatov znotraj organizacij, imajo celoten pogled na pojavnost TDM.

Sindikat ZSSS pa verjetno, zaradi svoje velikosti ni tako zelo angažiran v vseh organizacijah. Čeprav tudi oni organizirajo predavanja in izobraževanja v nekaterih organizacijah. Nimajo pa celotnega vpogleda, kako pogost je TDM pri njihovih članih in organizacijah pod njihovim okriljem.

Oba sindikata nimata izkušenj s sodno obravnavo TDM. V sindikatu SKEI rešijo zadevo s pogovorom in premestitvijo povzročitelja na drugo delovno mesto. V ZSSS pa menijo, da se posamezniki ne odločajo za ta korak.

Za prepoznavanje TDM je ključna dobra komunikacija med zaposlenimi samimi in vodilnimi ter nadzor vodilnih v organizaciji. S komunikacijo usklajujemo mnenja, dosegamo različne cilje, pomembna je tudi pri vzpostavljanju, vzdrževanju in spreminjanju medosebnih odnosov. Zato je pri prepoznavanju TDM zelo pomembno sodelovanje in vsakodnevni pogovori nadrejenih z zaposlenimi.

LITERATURA IN VIRI

- Bakovnik, Rajko. 2006. Vloga sveta delavcev pri odkrivanju in preprečevanju mobbinga. *Industrijska demokracija št. 12*. [Http://www.delavska-participacija.com/](http://www.delavska-participacija.com/).
- Bizjak, Cvetka. 2010. *Intervju kot metoda zbiranja podatkov*, Zavod republike Slovenije za šolstvo.
[Http://www.zrss.si/projektiess/skladisce/podpora_solam/PP%20predstavitve/%C5%A0RT/intervju%20in%20kvalitativna%20obdelava%20podatkov_%20kraj%C5%A1e.ppt](http://www.zrss.si/projektiess/skladisce/podpora_solam/PP%20predstavitve/%C5%A0RT/intervju%20in%20kvalitativna%20obdelava%20podatkov_%20kraj%C5%A1e.ppt).
- Brečko Daniela. 2003. *Sklenimo posel z vladarji znanja : učna pogodba*. Ljubljana : GV Izobraževanje.
- Brečko Daniela. 2009. Strateško preprečevanje mobinga : ocena ogroženosti in razvoj preventivnih strategij zoper mobing. *HRM 7 (27)*: 28-32.
- Brečko, Daniela, Aleksej Cvetko in Nena Kopčavar Guček. 2009a. *Globalna varnost – mobing*.
[Http://www.planetgv.si/upload/htmlarea/files/8.Globalna_varnost/Brecko_Daniela.pdf](http://www.planetgv.si/upload/htmlarea/files/8.Globalna_varnost/Brecko_Daniela.pdf).
- Brečko, Daniela, Aleksej Cvetko in Nena Kopčavar Guček. 2009b. *Globalna varnost – mobing*.
[Http://www.planetgv.si/upload/htmlarea/files/8.Globalna_varnost/Kopcavar_Gucek_Nena.pdf](http://www.planetgv.si/upload/htmlarea/files/8.Globalna_varnost/Kopcavar_Gucek_Nena.pdf).
- Brečko, Daniela. 2010. *Recite mobingu ne : obvladovanje psihičnega in čustvenega nasilja*. Ljubljana : Planet GV.
- Brečko, Daniela. 2014. *Recite mobingu ne : preprečevanje psihičnega in čustvenega nasilja*. Ljubljana : Planet GV.
- Česen, Tanja, Damej-Pauko Mirjana, Kečanović Bećir, Mordej Alenka, Pečnik Simona, Posel Franc, Urdih Lazar Tanja in drugi. 2009. *Mobing, trpinčenje, šikaniranje,--- : nekaj usmeritev za pogum pri ohranjanju dostojanstva*. Ljubljana : Pogum – društvo za dostojanstvo pri delu.
- Dimovski, Vlado, Miha Škerlavj, Sandra Penger, Pervez N. Ghauri in Kjell Grønhaug. 2008. *Poslovne raziskave / Business Research*. Harlow: Pearson.
- Dolinar, Petra, Maja Jere, Gorazd Meško, Iztok Podbregar, Katja Eman. 2010. Trpinčenje na delovnem mestu - zaznavanje, pojavne oblike in odzivi. *Revija za kriminalistiko in kriminologijo 61 (3)*: 272-285.
- Duraković, Edin. 2011. Trpinčenje na delovnem mestu (TDM) v perspektivi družinskih študij: uporabnost relacijske družinske terapije v delovnem okolju. *HRM 9 (39)*: 35-39.
- Easterby-Smith, Mark, Richard Thorpe in Andy Lowe. 2005. *Raziskovanje v managementu*. Koper: Fakulteta za management.
- Eurofound. (European foundation for the Improvement of Living and Working Conditions). 2015. [Http://www.eurofound.europa.eu/sl/publications/resume/2015/working-conditions/first-findings-sixth-european-working-conditions-survey-resume](http://www.eurofound.europa.eu/sl/publications/resume/2015/working-conditions/first-findings-sixth-european-working-conditions-survey-resume).
- Eurofound. 2012. *Fifth European Working Conditions Survey*, Publications Office of the European Union: Luxembourg.
[Http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1182en.pdf](http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1182en.pdf).
- Evropska socialna listina. *Uradni list RS*, št. 24/1999 – MP.št. 7/99.

- Gilioli, Alessandro, Renato Gilioli. 2000. *Cattivi capi, Cattivi Colleghi*. Milano : Mondadori.
- Gostiša, Mato. 2011. Avtonomna pravna ureditev "sistema antimobinga" v organizaciji : učinkovit sistem antimobinga v organizaciji kot dolžnost delodajalca. *HRM* 9 (39): 32-34.
- Gostiša, Mato. B. 1. *Pravni in institucionalni okviri »sistema antimobinga« v podjetju*. [Http://www.delavska-participacija.com/priloge/id100524.doc](http://www.delavska-participacija.com/priloge/id100524.doc).
- Kečanović, Bećir. 2010. Recite mobingu NE. *Pravna praksa* 29 (27): 30.
- Kečanović, Bećir. 2010a. Varstvo pred mobingom - danajsko darilo delavstvu?. *Pravna praksa* 29 (18): 18-19.
- Kočan, Džemal. 2015. *Kazenski zakonik in njegov prispevek k odpravi okoliščin, ki pripomorejo k šikaniranju na delovnem mestu*. [Http://www.mnz.gov.si/fileadmin/mnz.gov.si/pageuploads/.../VARNOST_st._2_2015.pdf](http://www.mnz.gov.si/fileadmin/mnz.gov.si/pageuploads/.../VARNOST_st._2_2015.pdf)
- Kramer, Samo, Polona Levar, Mirjana Mori. 2010. Mobing kot orodje managerjev - izziv ali breme. *Poslovne strategije in izzivi sodobnega sveta*: 448-454.
- KZ-1 (kazenski zakonik). *Uradni list RS*, št. 55/2008.
- Lavrič, Zdravko. 2009. Mobing - čedalje bolj skrb zbujač pojav v delovnih okoljih. *Nova proga* 1408-3728: 22-24.
- Leymann, Heinz. 1990. Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims* 5 (2): 119-126.
- Mlinarič, Pavla. 2007. *Mobing*. [Http://www.mobing.si/slo/mobing_dnevnik.html](http://www.mobing.si/slo/mobing_dnevnik.html) (9. 5. 2016).
- Mordej, Alenka. 2010. Premajhna ozaveščenost o mobingu. *Pravna praksa* 29 (44): 10-12.
- Povše Pesrl, Terezija, Mateja Arko Košec in Marina Vrečar. 2010. *Obvladovanje trpinčenja na delovnem mestu : (vloga organizacije)*. Ljubljana : Ministrstvo za notranje zadeve.
- Račnik, Marjan. B. 1. *Mobing - zloraba položaja in moči*. [Http://www.vodja.net/index.php?blog=1&c=1&more=1&pb=1&tb=1&title=mobingzloraba-polozaja-in-moci](http://www.vodja.net/index.php?blog=1&c=1&more=1&pb=1&tb=1&title=mobingzloraba-polozaja-in-moci) (5. 2. 2016).
- Robnik, Sonja in Irena Milanovič. 2008. *Trpinčenje na delovnem mestu : rezultati raziskave Sindikata bančništva Slovenije in priporočila za delodajalce*. Ljubljana : Sindikat bančništva Slovenije. [Http://www.sbs.si/](http://www.sbs.si/) (21. 5. 2016).
- Selič, Polona, Ana Jakopin. 2010. Trpinčenje na delovnem mestu - razširjenost in posledice pri specializantih medicine v Sloveniji v letu 2009. *Revija za kriminalistiko in kriminologijo* 61 (3): 286-293.
- Stop mobing. B. 1. *Zaustavimo trpinčenje na delovnem mestu*. [Http://stopmobing.si/index.php/splosno-o-mobingu/vrste-in-faze-mobinga](http://stopmobing.si/index.php/splosno-o-mobingu/vrste-in-faze-mobinga) (14. 4. 2016).
- Sutton, Robert I. 2011. *Ni prostora za prasce : kako ustvariti civilizirano delovno okolje in preživeti v takem, ki to ni*. Prevedel Maja Lihtenvalner. Ljubljana : Mladinska knjiga.
- Urdih Lazar, Tanja. B. 1. *Mobbing ali trpinčenje na delovnem mestu in vloga svetov delavcev*. [Http://www.delavska-participacija.com/priloge/id080318.doc](http://www.delavska-participacija.com/priloge/id080318.doc) (22. 5. 2016).
- Ustava RS. *Uradni list RS*, št. 33/1991 s spremembami.
- ZDR-1 (Zakon o delovnih razmerjih). *Uradni list RS*, št. 21/2013 z dne 13. 3. 2013.
- ZJU (Zakon o javnih uslužbencih). *Uradni list RS*, št. 63/2007 – UPB-3.

Zveza svobodnih sindikatov Slovenije. B. l. [Http://www.sindikat-zsss.si/](http://www.sindikat-zsss.si/) (28. 5. 2016).

ZVZD-1 (Zakon o varnosti in zdravju pri delu). *Uradni list RS*, št. 43/2011.

Žibret, Andreja. 2014. *Najpogosteje žrtev zadnja prepozna trpinčenje*.
[Http://www.delo.si/druzba/delova-borza-dela/najpogosteje-zrtev-zadnja-prepozna-trpincenje.html](http://www.delo.si/druzba/delova-borza-dela/najpogosteje-zrtev-zadnja-prepozna-trpincenje.html) (22. 4. 2016).

PRILOGE

- Priloga 1 Intervju s sekretarjem Območne organizacije ZSSS Primorske in Notranjske
- Priloga 2 Intervju s sekretarjem Sindikata SKEI Posočje
- Priloga 3 Dnevnik trpinčenja na delovnem mestu

INTERVJU S SEKRETARJEM OBMOČNE ORGANIZACIJE ZSSS PRIMORSKE IN NOTRANJSKE (intervjuvanec A)

Za zaključno nalogo na temo "Trpinčenje na delovnem mestu" ugotavljam, kako se sindikati spopadajo z to temo, pred pojavom in po pojavu le-tega. Na Vaši spletni strani sem zasledila, da v okviru Zakona o varnosti in zdravju pri delu imate omenjen TDM.

Zanima me, kakšna je vloga sindikata pri preprečevanju TDM v vaši branži in kako poteka reševanje le-tega, če pride žrtev do Vas s prijavo o TDM.

Predvsem me zanima:

- Kako pogosto se srečujete s prijavo TDM?**
- Ali menite, da se je v času gospodarske krize povečala pojavnost TDM?**
- Kakšni so Vaši predlogi za zmanjšanje TDM?**
- Ali imajo podjetja v Vaši branži Pravilnike o preprečevanju TDM?**

Ljudje si lahko zelo različne stvari tolmačimo, zelo različno, ni nujno, da enoznačno vsi gledamo tako kot kakšno drugo vprašanje, ki se pojavi v delovnem življenju, tako tudi na vprašanje TDM. Pogoste napake, ki jih posamezniki delamo kdaj nastopi TDM, kaj sploh je to, je v odnosu do delodajalca skoraj vsaka zadeva že trpinčenje, s strani delavcev, kjer niso posebej obveščeni, se preveč posplošuje, se veliko informacij pobira z interneta, vendar te informacije, so po eni strani tako splošne. Tam pa, kjer se dokopljemo do podrobnih informacij, pa natančno iz zakonodaje ven tolmačenih stvari tudi ni nujno, da si pravilno razlagamo ali razumemo.

PRIMER: v eni izmed trgovskih organizacij je v večernih urah, ko se je trgovina zapirala, prišel v obhod in kontrolo vodja centra in je pred vhodom naletel na enega od zaposlenih, ki je kadil. Mimogrede se je obregnil na tega delavca na način, da mu je rekel, da ko bodo zapirali, naj odnese korito z rožami v notranjost trgovine. Delavec je to sprejel kot TDM, kar pa ni junjo da je. Delodajalec ima tudi pravico dati kakšno dodatno delo in dodatno navodilo. Ali se tega zavedamo kot delavci ali se ne zavedamo, je potem to drugo vprašanje.

TDM je ponavljajoče se dogajanje nekaterih stvari, ni nujno, da je eden izvajalec, lahko je več izvajalcev ampak, da je usmerjeno na isto osebo. Iz definicije zakonske ureditve je pač treba izhajati in ugotoviti kdaj je to TDM. Tisti delavec bi bil trpinčen, če bi se mu to ponavljalo, dogajalo večkrat, pogosteje s strani istega ali več izvajalcev. Če je to bil edini dogodek, ne gre za TDM.

Izpostavil bi, da je v javnem sektorju problematika bolj urejena, normativno tudi pri delodajalcih obstajajo pravilniki, osebe, ki bi se s tem ukvarjale pri obravnavanju, preprečevale. V zasebnem sektorju pa to ni tako urejeno in je prepuščeno nekemu čutu vodilnih. Ali je vodilni eden hkrati tudi lastnik, ali je to večja firma in veččlanska uprava, kjer je delodajalec velik so te stvari bolj urejene, kjer je pa majhen, ni nič urejeno.

Zakoni niso nestrogi, problem je v temu, da se že več let propagira svobodna gospodarska pobuda in v takih razmerah imamo takšne in drugačne delodajalce, ki mislijo, da jim je vse dovoljeno, ne pojmujejo in se ne zavedajo ali celo ne priznavajo, da so do delavcev odgovorni ali dolžni. In tako kot obravnava delavca v smislu, da ima pravico do normalnega delovnega časa, pravočasnega plačila, do plačila vseh oblik, ki so s kolektivno pogodbo dogovorjene, če to osporavajo se potem tudi vprašanje TDM nepravilno rešuje. V javnem sektorju, kot sem že rekel, so stvari dosti boljše urejene in smo kar v nekaj primerih tudi fizično sodelovali zraven, preko sindikalnih zaupnikov, tako da smo imeli neposreden vpogled od začetka iniciative pa do sprejema pravilnika ali pri obravnavi nekega konkretnega primera.

Ko je prišla žrtev do vas s prijavo TDM, kako ste ukrepali?

Najprej temeljito poslušamo, poskusimo zbrat tudi pisne dokaze, kar običajno tudi obstajajo, ker TDM ni nujno, da se ustvarja zgolj verbalno ampak je zelo pogosta pojavnost preko e-mailov. Če prebereš en e-mail tega mogoče niti ne prepoznaš TDM ampak, ko bereš za neko daljše obdobje, ni nujno, da gremo gledat za dve leti nazaj kaj se je dogajalo, je lahko v enem tednu dovolj dogodkov. V pogovoru s to žrtvijo potem ocenimo, ali gremo direktno kot sindikat zadevo razreševati ali pa v zadevo vključimo inšpekcijo za delo preko prijave. V nekaterih primerih se preko tega prepogosto pojavljajo nekatere stvari in potem vemo, če inšpektorje pritiskamo za isti primer vsaka dva meseca z enim, dvema primeri bo postal imun in ne odreagira več, tudi to se dogaja.

Ali greste kdaj tudi na sodišče?

Ja, ampak nismo v praksi še prišli do primera, da bi se odločil posameznik za iti v tožbo. Te sodne prakse nam manjka, dostikrat rečemo žal nam manjka. Po drugi strani ni to rezultat zgolj v temu, da nimamo sodne prakse ampak je rezultat zgolj v temu, da se posameznik ne rad odloča za ta korak, ampak je velikokrat to, da je začel iskat drugačno rešitev, ali je tistega delodajalca zapustil, ali je vmes nastopilo že kakšno zdravljenje, ker posledice so zelo hude.

Poznamo pa tudi nekaj primerov takih, kjer je zdravstveno stanje bilo že prej slabo in se je na tisto zdravstveno stanje še pojavil TDM. Potem je že medicina pri strokovnem presojanju previdna, kdaj bi ocenila, da je to izključno posledica TDM. V takih primerih, to so pa kritični primeri, kaj je posledica dejanskega TDM, kaj je pa bolezensko stanje od prej.

Kako bi vi svetovali delodajalcem, da bolj preprečijo mobing, že prej ko se pojavi? Mogoče s pravilniki?

Pravilnik je lahko neka pravna osnova, za pristope obravnavanja mogoče tudi preventivnega delovanja. S tem se velikokrat zadeve končajo na tej točki. Mi smo to pravno uredili in zdaj mislijo, da je vse urejeno. Pa ni res. Če sem lahko konkreten, je nek socialni zavod, kjer gre za različne varovance, od alkoholikov, narkomanov, starostnikov, dementnih, duševnih bolnikov, skratka tudi takih, ki niso hospitalizirani več, pa so v preteklosti bili, pa rabijo neko domsko oskrbo in medicinsko opazovanje. So tam nastanjeni in delat v pogojih s temi varovanci, pušča določene, preko pritiskov tudi posledice na zdravju zaposlenih. In tam

poteka, poleg tega, da so pravno uredili, tudi vsako toliko neko izobraževanje skozi katerega se osveščajo tako tisti, ki odrejajo delo in tisti, ki morajo izvajati različna dela. Tako, da skozi ta osveščanja pravilneje zaznavajo stvari. Tam se dogaja tudi TDM s strani varovancev na zaposlene. Eno je, da je delo stresno, tudi fizično nevarno, plus tega pa še psihični pristiski. Tako, da je to izrednega pomena in so imeli v lanskem letu, kar eno obsežno izobraževanje in zdaj se tudi pripravljamo, sodelujemo pri organizaciji tega in bomo zastavili še eno izobraževanje za celoten kolektiv od tega z vidika definicij kaj TDM je, tako da bomo nekako ta proces zaključili z drugo poanto, kako se braniti in sam sebe varovati pred takimi pojavi.

Varovanje zdravja pri delu je izredno primerno ravno v takih primerih, kjer so te pojavne oblike pogostejše in se jih ne da preprečiti.

Ali ste mogoče opazili, da se je pojavnost TDM povečala, kadar se je začela gospodarska in finančna kriza?

Se je, je pa težko neke trditve skozi dokaze, statistike mi si ne delamo na to temo, ampak v zdravstvenih domovih bi lahko nastajala ta statistika. Jaz sem zdaj namenoma rekel bi lahko, ker ne poznam podatkov, da bi to uradno počeli. Vem pa iz svoje prakse, precej let nazaj, ko je v enem primeru neke organizacije v Ilirski Bistrici zdravstveni dom ugotovil, ker so pač zdravniki v tistem zdravstvenem domu začeli spremljati pogostost bolniških, koliko jih odredijo na račun psihosomatskih stanj, in se je konkretna X-organizacija pojavljala neprestano in so potem vodstvo te organizacije, občino in sindikate povabili na razgovor. Te rezultate so predstavili, potem smo se na tistem sestanku zmenili kaj morajo narediti. Izviralo je vse iz vodje tistega konkretnega obrata organizacije X. Tako, da se je potem ta zadeva sanirala skozi kadrovske zamenjave, ampak tudi zdaj bi lahko zdravstveni dom uradno ugotovil. Ker večinoma hodimo k zdravniku v nekem ožjem okolju, v večini kjer delamo. Če bi zdravstveni dom to ugotovil in dal v centralno statistiko podatke, kjer mislim, da tu škripa zadeva, da se na državnem nivoju ne ugotavlja.

INTERVJU S SEKRETARJEM SINDIKATA SKEI POSOČJE (intervjuvanec B)

Za zaključno nalogo na temo "Trpinčenje na delovnem mestu" ugotavljam, kako se sindikati spopadajo z to temo, pred pojavom in po pojavu le-tega. Na Vaši spletni strani sem zasledila, da v okviru Zakona o varnosti in zdravju pri delu imate omenjen TDM. Zanima me, kakšna je vloga sindikata pri preprečevanju TDM v vaši branži in kako poteka reševanje le-tega, če pride žrtev do Vas s prijavo o TDM.

Predvsem me zanima:

- Kako pogosto se srečujete s prijavo TDM?**
- Ali menite, da se je v času gospodarske krize povečala pojavnost TDM?**
- Kakšni so Vaši predlogi za zmanjšanje TDM?**
- Ali imajo podjetja v Vaši branži Pravilnike o preprečevanju TDM?**

Sindikata SKEI je najbolj močan panožni sindikat, mi nismo zveza ne podzveza, mi smo del Zveze svobodnih sindikatov, mi skrbimo za gospodarstvo, jaz imam 10 organizacij, smo edini sindikat, ki ima zaposlene sekretarje, 12 zaposlenih sekretarjev po vseh regijah v Sloveniji in mi stalno delamo z našimi organizacijami. In ker stalno delamo z njimi tudi vemo, kje je TDM in kje ga ni. Ker stalno delamo ga pri nas ni toliko, ker ga preprečujemo. Mi smo edini, to je zelo pomembno, ki imamo TDM napisan tudi v podjetniški kolektivni pogodbi – preprečevanje TDM, ki imamo izobraževanje napisano v PKP in še par takih. Naša kolektivna pogodba, imamo jih tri, za elektro industrijo, kovinsko industrijo in livarne je najboljša, zaradi tega so jo delodajalci hoteli ukiniti, vendar s pogajanjem v lanskem letu smo obdržali vse te nove stvari. V kolektivni pogodbi hočemo dati še delo na domu, pravila kako se dela na domu in pravila glede potnih nalogov oz. dela v tujini. O nas se nič ne govori, mi lepo delamo, pri nas je vse v redu, zato ker sindikat dela.

Nekje v nekaterih naših organizacijah obstaja TDM, nekje pa ne. Je v tistih organizacijah, povem še enkrat kar sem prej, kjer so ljudje – TDM je odvisno od ljudi, kjer so povezani med sabo ni TDM, če so pa nepovezani ljudje, potem pridejo fovšije, zamere, podtikanja. To delodajalec oz. vodja hitro opazi, da stvari niso urejene in začne to izkoriščati. Vodje na najnižjem nivoju začnejo to izkoriščati in potem oni izvajajo TDM na primitivni način, odnos delavec in vodja/mojster npr. jutri pridi delat, če ne dobiš knjižico, dosti jih je na zavodu, bomo že dobili drugega. To ni naloga vodje. Naloga vodje je organizirati delo ne pa maltretirati ljudi. Vodje na ta način ustrahujejo ljudi, ti ljudje pa se ne znajo združiti, ker so skregani med sabo, na ta način ima vodja mir, organizira proizvodnjo s trpinčenjem. Pri teh se tudi nobeden ne obrne na sindikat, tudi če sindikat je, imajo v mislih, da kaj bodo pa oni naredili. Kjer pa sindikat dela in imamo tudi ustanovljene svete delavcev, se take stvari preprečujejo, se tudi več govori o tem, ljudje so povezani, takoj ko se kaj zgodi se obrnejo na sindikat, pokličejo kako mi to rešujemo, sindikat se obrne na zaupnika, predsednika in ta predsednik povpraša te, ki izvajajo TDM kaj se dogaja. Imamo (Skei) v vsaki organizaciji Komisijo za preprečevanje

TDM, ampak po zakonu oz. zato ker smo mi zahtevali, jaz kot sekretar, naj vsaka organizacija pogleda, kako imajo rešeno, ali so sprejeli pravilnik. Pred dvema letoma smo pregledali TDM, koliko organizacij ima pravilnik o TDM, ki je obvezen in v koliko organizacijah je imenovana komisija in ali imamo našega člana. Mi smo to pregledali, smo tudi spodbujali, da so sprejeli pravilnik in ustanovili komisijo za preprečevanje TDM in tako je zakonu zadoščeno. To je bila naša naloga, vendar tega nobeden ne ve.

Sindikata se veliko ukvarja z varnostjo in zdravjem pri delu, izobraževanjem, ker je boljše preprečit kot potem zdraviti. Mi nismo še nobenega tožili, ker se vse reši prej.

Ali je prišel kdo do vas s prijavo, da se dogaja mobing?

Povem na primeru, ena velika organizacija, ki dobro deluje, ima vse, komisijo, predsednik sindikata je tudi član komisije za TDM. Ko se kaj dogodi pridejo k predsedniku, predsednik pokliče tega, ki izvaja TDM in se pogovori. To je prvi nivo, če je neformalno, v primeru pa da pride formalno prijava na Komisijo za mobing, se sestane komisija, sindikat pa delodajalec, predstavnik delodajalca, pokličejo osebo, ki je vložila pritožbo in poiščejo rešitev, npr. ali se delavca odstrani ali se ga premesti, tisti, ki je kriv gre, ampak ne iz organizacije, se ga premesti na drugo delovno mesto.

V eni manjši organizaciji pa vemo, da stvari ne delujejo kot bi morale. Ljudje so nepovezani, si mečejo polena pod noge, so neenotni. Mislijo, da sindikat v tej organizaciji nič ne naredi, kot da je sindikat kriv in ne sami. Tukaj se izvaja TDM iz vrha navzdol, iz najvišjega vodje navzdol, potem posledično izvajajo TDM tudi drugi vodje, ki so pod najvišjim. So prišli trije k meni, pri prvem sem ugotovil, da to ni TDM, če ti eden reče enkrat »pojdi se solit«, pri tretjem pa sem zaznal, da bi lahko šlo za trpinčenje. Imel je tudi veliko dokumentacije. Dal sem mu tudi obrazec za spremljanje TDM, katerega sem jaz naredil. S tem obrazcem lahko gremo na sodišče. Nismo nič rešili, ker ni bil član sindikata, jaz sem mu samo svetoval. Pogovarjal se je tudi z enim odvetnikom, vendar malo žrtev gre v tožbo. Zato je toliko pomembna vloga sindikata, da se to prepreči takoj, ko nastane.

V tretji organizaciji pa je bil TDM na ravni vodje in delavca. Tudi tukaj ljudje niso bili povezani, tudi sindikat ni dobro delal. Potem sem prišel jaz, kot zunanji predstavnik sindikata, sem obveščal direktorja, da se dogaja TDM, ampak nisem povedal z imenom in priimkom, kdo je izvajalec. V enem letu nismo nič rešili, potem smo pa dobili notranjega predsednika sindikata in ker je bil pravi človek, so ljudje začeli hoditi k njemu s prijavi o TDM, imel je voljo, imel je veliko samoiniciative in je poklical odgovornega, mu povedal, kakšna je situacija in da morajo to rešiti. Sklical je vse vpletene, priče, vodjo, vodjo proizvodnje, začelo se je veliko o tem govoriti, brez drastičnih ukrepov. Vendar s tem, ko se je o tem razpravljalo in informiralo ljudi, se je problem rešil. To je dokaz, da se da s pravim človekom to rešiti.

Predlani in lani smo imeli vse na temo TDM, organizirali smo skupaj z Komisijo za ženska vprašanja, ki je pripravila predavanja in pravilnike, katere smo ponudili organizacijam.

Nekateri pa so najeli zunanje agencije, da so jim pripravile pravilnike, ki smo jih mi zahtevali. Mi potem objavimo kdo jih ima in kdo nima.

Ali menite, da se je v času gospodarske krize povečala pojavnost TDM?

Gospodarska kriza je uničila ljudi, delovna mesta, pokvarila delodajalce. Sistem je dopustil, da ti delodajalec ne plačuje, da te sili več delat in delavci so v to pripravljani. Delodajalci so začeli izkoriščati, kar bi lahko tudi rekli, da je to TDM. Jaz bi to poimenoval »sistemski mobing«, ko stvari omogočajo, da majhni delodajalci to izvajajo. Jaz se veliko pogovarjam tudi z mladimi, in tistimi, ki imajo 600 eur plače in od njih zahtevajo, da več delajo. Zakon dovoljuje, da te zaposlijo za manj ur, delo pa mora biti vseeno opravljeno in tako te izkoriščajo.

Imamo sestanke, vsak predsednik sindikata znotraj organizacije poda poročilo in tudi povejo ali se kje TDM dogaja.

ZADEVA: Obrazec za spremljanje mobinga

»Trpinčenje na delovnem mestu je vsako ponavljajoče se ali sistematično in dolgotrajno graje vredno ali očitno negativno, neetično in žaljivo verbalno ali neverbalno dejanje ene ali več oseb na delovnem mestu ali v zvezi z delom, usmerjeno proti drugi osebi ali več osebam, ki povzročata socialno izključevanje in ogrožata psihično, fizično in socialno zdravje in varnost ter ga žrtve razumejo kot zatiranje, poniževanje, ogrožanje in žaljenje dostojanstva pri delu. Posamični primeri negativnega vedenja, kot ga opisuje definicija, lahko prav tako pomenijo napad na dostojanstvo na delovnem mestu, vendar jih kot enkratne incidente ne moremo šteti med trpinčenje na delovnem mestu.«

Če posameznik meni, da ste žrtev mobinga, se ravnajte v skladu z sledečimi navodili:

- Prepoznajte opozorilne znake mobinga.
- Ugotovite, kdo je odgovoren.
- Govorite s kom o nastali situaciji: to lahko razjasni vaše poglede, omogoči podporo.
- Zbirajte dokaze.
- Pritožite se.
- Posvetujte se z zdravnikom (če ste doživeli hud stres ali pa ste bili žrtev fizičnega nasilja)
- Posvetujte se z nekom, ki mu zaupate; npr. sindikalnim zaupnikom, kadrovskim strokovnjakom, vodjem ...
- Če je posameznik PRIČA mobinga je bolje, da mobing prijavi, kljub temu, da gre morda le za domnevo, kot pa da bi se mobing nadaljeval brez potrebnih ukrepov.
- Izpolnjen obrazec posredujte Komisiji za mobing oz. vašemu sindikalnemu predstavniku, da se posamezni primer najprej obravnava znotraj podjetja.

Zapisi dogodkov, ki jih smatrate kot mobing:

Datum in kraj	Opis dogodka	Vršilec dejanja	Priče	Vaši občutki, počutje	Posvetovanje o tem z drugo osebo