

2013

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

MAGISTRSKA NALOGA

MAGISTRSKA NALOGA

TAJDA TURK

TAJDA TURK

KOPER, 2013

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

Magistrska naloga

**PREGLED PRAVNE UREDITVE NASILJA
NA DELOVNEM MESTU S STRANI
TRETJIH OSEB**

Tajda Turk

Koper, 2013

Mentor: doc. dr. Valentina Franca

POVZETEK

Magistrska naloga obravnava pravno ureditev nasilja na delovnem mestu s poudarkom na skupini povzročiteljev, ki jih strokovnjaki opredeljujejo kot tretje osebe. Naloga obravnava, kdo so te osebe, kakšne posledice nosi nasilno vedenje z njihove strani, kako je mogoče ta pojav identificirati in kako ga je mogoče preprečiti. Nasilje nad delavci s strani tretjih oseb v Sloveniji še ni podrobneje raziskano, zato tudi zakonodaja še ne sledi vse bolj razširjenemu pojavu v naši družbi. Prav zato magistrska naloga v svojem temeljnem delu proučuje pravno ureditev mednarodne in slovenske zakonodaje ter nacionalnih zakonodaj nekaterih drugih evropskih držav s področja nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb. Kot rezultat analize so oblikovane ugotovitve in priporočila za morebitne spremembe slovenske zakonodaje, ki bi pojav nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb definirala in nudila ustrezno pravno varstvo žrtvam takega nasilja.

Ključne besede: delavci, delodajalci, tretje osebe, nasilje na delovnem mestu, delovnopravna zakonodaja, pravno varstvo žrtev

SUMMARY

This master's thesis deals with workplace violence, with an emphasis on the group of people who experts define as the third party. This master's thesis defines, who these people are, what kind of consequences their violent behaviour bears, how it is possible to identify this occurrence and how it can be prevented. Third party workplace violence in Slovenia has not been studied in details yet and as a result the law does not follow this increasingly common occurrence in our society. That is why this master's thesis in its fundamental part examines legal regulation of international and Slovenian legislation and national laws of some other European countries in connection with third party workplace violence. As a result of this analysis some of the conclusions and recommendations for possible changes in Slovenian legislation are presented, which would define third party workplace violence and provide appropriate legal protection to the victims of such violence.

Key words: employees, employers, third party workplace violence, labor law, legal protection of victims

UDK: 349.2:364.632(043.2)

VSEBINA

1	Uvod.....	1
1.1	Opredelitev obravnavanega problema in teoretičnih izhodišč	1
1.2	Namen in cilji raziskave ter temeljna teza	3
1.3	Predvidene metode za doseganje ciljev magistrske naloge.....	4
1.4	Predvidene predpostavke in omejitve pri obravnavanju problema	5
1.5	Struktura magistrske naloge	5
2	Nasilje na delovnem mestu	7
2.1	Nasilje... ..	7
2.2	Nasilje na delovnem mestu s strani delavcev	9
2.2.1	Opredelitev pojma	9
2.2.2	Tipi nasilja na delovnem mestu	11
2.2.3	Ničelna toleranca do nasilja na delovnem mestu	15
3	Nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb.....	17
3.1	Opredelitev pojma	17
3.2	Prepoznavanje nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb.....	18
3.3	Dostopnost statističnih podatkov o pojavu nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb.....	21
3.3.1	Statistični podatki nekaterih evropskih držav	21
3.3.2	Statistični podatki za Slovenijo	23
3.4	Dejavniki tveganja	24
3.5	Posledice nasilja	28
	Posledice za posameznike	29
	Posledice za organizacije	29
	Posledice za družbo	29
3.6	Preprečevanje nasilja	30
3.6.1	Preprečevanje nasilja na ravni držav	31
3.6.2	Preprečevanje nasilja na ravni organizacij.....	34
4	Pravna ureditev nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb.....	39
4.1	Mednarodna zakonodaja	39
4.2	Nacionalne politike nekaterih drugih evropskih držav	43

4.3	Nacionalna zakonodaja v Sloveniji	49
4.3.1	Pregled pravnih aktov	50
4.3.2	Sklepne ugotovitve pregleda veljavnih pravnih aktov RS	59
5	Ugotovitve in priporočila	62
6	Sklep	66
	Literatura	71

SLIKE

Slika 1: Pregled pojavnosti fizičnega nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb v odstotkih (y) glede na različne panoge dela (x).	26
Slika 2: Izpostavljenost delavcev fizičnemu nasilju na delovnem mestu s strani sodelavcev in tretjih oseb po izbranih evropskih državah.	31
Slika 3: Pregled poglobitnih razlogov za nizko stopnjo priznavanja nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb pri posameznih delavcih v odstotkih (y) glede na razlog (x).	32
Slika 4: Pregled poglobitnih razlogov, da ne obstaja večjih pobud za reševanje problema nasilja nad delavci s strani tretjih oseb na nacionalni ravni v odstotkih (y) glede na razlog (x).	33
Slika 5: Letak, ki je bil del londonske kampanje proti nasilju nad osebjem mestnega transporta s strani potnikov	37

PREGLEDNICE

Preglednica 1: Posredovanje na različnih organizacijskih ravneh in po različnih fazah nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb	36
Preglednica 2: Kratek pregled mednarodne zakonodaje	42
Preglednica 3: Pregled nacionalne zakonodaje po evropskih državah.....	44
Preglednica 4: Kratek pregled veljavne slovenske zakonodaje	60

KRAJŠAVE

MOD	Mednarodna organizacija dela
ZDA	Združene države Amerike
EU	Evropska unija
WHO	World Health Organization (Svetovna zdravstvena organizacija)
OSHA	Occupational Safety and Health Administration
NIOSH	National Institute of Occupational Health and Safety
EHRC	Equality and Human Rights Commission
BDP	bruto domači proizvod
ZSDS	Združenje sveta delavcev Slovenije
RS	Republika Slovenija

1 UVOD

1.1 Opredelitev obravnavanega problema in teoretičnih izhodišč

Nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb dolgo časa ni bilo posebej izpostavljeno in prepoznano v evropskem prostoru, vse dokler se na to temo leta 2007 ni odvilo prvo neformalno srečanje številnih evropskih panožnih socialnih partnerjev na temo zaščite delavca na delovnem mestu. Omenjenega sestanka so se udeležili tako delodajalci kot tudi sindikati iz dejavnosti pošte, trgovine, izobraževanja, bolnišnic, lokalne uprave in poslovne panoge. Ob tej priložnosti so pojav nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb tudi prvič uradno opredelili.

Da ne gre za pojav, ki bi bil v družbi prisoten šele nekaj let, opozarja Paterson (1995), vendar pa se je kot domnevni socialni problem in prednostna naloga politike začel obravnavati relativno pozno. Nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb vključuje nasilje od t. i. zunanjih storilcev, ki nimajo nobene pravice za poseganje v posameznikovo delovno mesto, in nasilna dejanja, ki jih izvajajo stranke, ki so prostovoljno ali drugače vključene v proces delovanja in delovne naloge nekega delovnega mesta (Milczarek 2010). Paterson (1995) kot povzročitelje nasilja opredeljuje kupce, uporabnike storitev, bolnike, zapornike, potnike in podobno. Tako nasilje predstavlja resno tveganje za telesno in psihično počutje delavcev. Po raziskavi Eurofund iz leta 2005 (Parent-Thirion in drugi 2007) je bil vsak dvajseti delavec v Evropski uniji izpostavljen nasilju na delovnem mestu, pri treh od štirih primerov pa je bilo to nasilje izvajano od nekoga izven delovnega mesta žrtve. Medtem ko se je stopnja pojavnosti, opredelitev in poročanje o nasilju s strani tretjih oseb razlikovala med obravnavanimi državami, pa tega ne bi mogli trditi za enakomerno razpršenost takega nasilja med vsemi dejavnostmi. Ugotovili so, da so nasilju še posebej izpostavljeni delavci v zdravstvu, socialnem delu, izobraževanju, javni upravi, trgovini, gostinstvu in dejavnosti osebnega varovanja. Iz iste raziskave izhaja, da so v povprečju omenjenemu nasilju v večji meri podvržene ženske. Komisija za enakost in človekove pravice (angl. Equality and Human Rights Commission – EHRC) je kot del svoje funkcije pri spremljanju skladnosti implementacije perečega vprašanja v zakonodaje upoštevala ukrepe, ki jih organi in druge agencije že upoštevajo in sprejemajo kot odziv na nasilje nad ženskami. Razlog za to, da so ženske v večji meri podvržene nasilju na delovnem mestu s strani tretjih oseb kot moški, je ta, da je v panogah, ki so bolj izpostavljene takšnemu nasilju (zdravstvo, javna uprava, trgovina na drobno, izobraževanje in podobno), večja zastopanost žensk. Moški so bolj izpostavljeni tveganju za fizični napad s strani tretje osebe, medtem ko so ženske bolj izpostavljene tako verbalnemu kot fizičnemu spolnemu nasilju.

Problem nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb se povezuje z drugimi oblikami nasilja na delovnem mestu (ustrahovanje, nadlegovanje, šikaniranje...), prav tako pa se s pomočjo drugih oblik stopnja tega nasilja tudi povečuje. Verbalno nasilje v obliki

nadlegovanja ali groženj s seboj prinaša veliko možnosti, da bo povzročilo kakršno koli škodo na nasilju izpostavljenim ljudem. Ti tega nikoli ne bi smeli jemati kot »del službe« (Bowie 2005).

Čeprav je zaradi nedoslednosti pri opredelitvah pojmov in interpretacijah pojavov težko enačiti vse doseganje raziskave po svetu, narejene na temo nasilja nad delavci s strani tretjih oseb, kljub temu lahko posplošimo, da Slovenija pri tem nič ne zaostaja za ostalimi državami Evropske unije. Z raziskavo Kliničnega inštituta za medicino dela, prometa in športa, ki je bila opravljena leta 2008, je namreč tudi Slovenija pridobila prve uradne podatke o nasilju in trpinčenju na delovnem mestu (Lončar 2009). Na reprezentativnem vzorcu 1366 polnoletnih prebivalcev Slovenije je bila narejena prva nacionalna raziskava, ki je v svojem delu o povzročiteljih nasilja na delovnem mestu opozorila tudi na t. i. tretje osebe, ki so v raziskavi opredeljeni kot stranke, bolniki in študenti.

Nasilje na delovnem mestu je že več desetletij pereč problem posameznikov, organizacij in nazadnje celotne družbe, ki hromi nemoteno izvajanje napadenih delovnih procesov in dejavnosti in tako ali drugače vpliva na vse prej naštete akterje. Vsaka država se je problema lotila reševati na svoj način, na skupnem območju Evropske unije pa so v začetku prejšnjega desetletja sprejeli vrsto direktiv, ki usmerjajo politike za preprečevanje nasilja na delovnem mestu. Izmed teh velja omeniti Direktivo Sveta Evropskih skupnosti o izvajanju enakega obravnavanja oseb glede na raso ali narodnost (Uradni list EU, št. 2000/43/ES), Direktivo Sveta Evropskih skupnosti o splošnih okvirih enakega obravnavanja pri zaposlovanju in delu (Uradni list EU, št. 2000/78/ES), Direktivo Evropskega parlamenta in Sveta Evropskih skupnosti o spremembi Direktive Sveta Evropskih skupnosti (Uradni list EU, št. 1976/207/EEC) o izvajanju načela enakega obravnavanja moških in žensk pri dostopu do zaposlitve, poklicnega usposabljanja, napredovanja in delovnih pogojev (Uradni list EU, št. 2002/73/ES) ter Direktivo Sveta Evropskih skupnosti o uvedbi ukrepov za spodbujanje izboljšav na področju varnosti in zdravja pri delu (Uradni list EU, št. 1989/391/EEC). Prav slednja je v svoji izdaji že pred 23 leti v 5. členu zajemala odločbo, po kateri je delodajalec dolžan poskrbeti za varnost in zdravje delavcev na vseh področjih, ki so v zvezi z delom. Določala je tudi nekatere dolžnosti delodajalca o uvedbi ocen tveganja delovnih mest in o sprejetju razumnih ukrepov za preprečevanje ugotovljenih nevarnosti. Še bolj se je v podrobnosti spustila Evropska socialna listina, ena izmed pomembnejših pravnih aktov Sveta Evrope (Uradni list RS, št. 24/1999), ki je vsebovala neposredno pravno podlago za poseg v področje varnosti in zdravja delavcev na delovnem mestu. V 26. členu podrobneje opisuje pravico do dostojanstva pri delu in zavezuje pogodbene stranke, da po posvetu z ustreznimi organizacijami delodajalcev in delavcev pospešijo osveščanje, obveščanje in zaščito pred ponavljajočimi se negativnimi in žaljivimi dejanji, ki so usmerjeni proti posameznim delavcem na delovnem mestu ali v zvezi z delom. Prav tako je opredeljevala sprejetje vseh ustreznih ukrepov za zaščito delavcev pred takim ravnanjem. Tudi Slovenija v Zakonu o delovnih razmerjih (Uradni list RS, št. 42/2002, 79/2006, 46/2007, 103/2007, 5/2008) ureja

varovanje dostojanstva delavca pri delu, predvsem glede spolnega ali drugega nadlegovanja in trpinčenja s strani delodajalca, predpostavljenih ali sodelavcev. Kljub temu pa se je celotna pozornost usmerjala le na diskriminacijo, nadlegovanje in nasilje nad delavci znotraj organizacije, bodisi med sodelavci, nadrejenimi in podrejenimi. Nobena izmed direktiv ali nacionalnih zakonodaj pa ni predvidevala nasilja na delovnem mestu, ki bi bilo izvršeno s strani tretjih oseb.

Cilj, na katerega se bom v magistrski nalogi osredotočila, je preučitev zakonodaje s področja nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb in implementacija tega pojava v pravne akte. V ta okvir spada tako definiranje pojava in sankcije kot tudi pravno varstvo delavcev, ki so podvrženi takemu nasilju. Analizirani bodo pravni akti tako nekaterih držav članic EU kot tudi Slovenije.

Z vidika managementa je magistrska naloga zanimiva z več plati, predvsem pa je pomembno to, da se vodstva organizacij zavedajo pojava nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb in posledic, ki jih ta pojav s seboj prinaša. Na podlagi tega zavedanja lahko pojav identificirajo, sprejmejo preprečevalne politike, zaščitijo delavce in se borijo, da pristojne institucije ustrezno ukrepajo proti povzročiteljem nasilja.

Nasilje nad delavci s strani tretjih oseb je v Sloveniji dokaj neraziskano področje. Magistrska naloga bo zato k stroki prispevala celovit pregled obstoječe literature in ugotovitve s področja pravne ureditve mednarodne in domače zakonodaje, kar do sedaj še ni bilo proučevano.

1.2 Namen in cilji raziskave ter temeljna teza

Namen magistrske naloge je preučiti tako pravno ureditev mednarodne in domače zakonodaje s področja nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb kot tudi pravno varstvo delavcev, ki so podvrženi takšnemu nasilju.

Cilji magistrske naloge so:

- opredeliti pojem nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb,
- analizirati ključne teoretične in empirične ugotovitve s področja nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb,
- opredeliti in analizirati mednarodno in domačo pravno podlago, ki v svojih vsebinah obravnava nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb,
- preučiti pravno varstvo delavcev, ki so podvrženi nasilju s strani tretjih oseb,
- oblikovati priporočila za morebitne spremembe zakonodaje in napotila organizacijam in
- nakazati možnosti nadaljnjih raziskav na tem področju.

Temeljna teza magistrske naloge: *»Pravna ureditev nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb v Sloveniji ni ustrezna glede na razširjenost pojava.«*

Kot pravi Lončar (2009), je bilo na podlagi raziskave Kliničnega inštituta za medicino dela, prometa in športa iz leta 2008 ugotovljeno, da je bilo v zadnjih šestih mesecih pred raziskavo nasilju na delovnem mestu izpostavljenih 11,9 odstotka vprašanih. V tej raziskavi se je tudi prvič pojavil pojav nasilja s strani tretjih oseb. Anketiranci so za najpogostejše povzročitelje nasilja na delovnem mestu opredelili nadrejene, sledili so jim sodelavci in podrejeni, nato pa t. i. tretje osebe: stranke, bolniki in študentje. Slednje uvrščamo med tretje osebe, na katere se osredotočamo v tej nalogi.

Nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb je v slovenski zakonodaji ne glede na prepoznavanje pojava prvič omenjeno šele v noveli Zakona o varnosti in zdravju pri delu (ZVZD – 1, Uradni list RS, št. 43/2011), ki je stopila v veljavo 3. decembra 2011. Pomembna novost novele je 23. člen, ki delodajalca obvezuje k določenim ukrepom na delovnih mestih, kjer obstaja večja nevarnost za nasilje s strani tretjih oseb.

Na podlagi temeljne teze so oblikovana tri raziskovalna vprašanja. Za upravljanje s točnimi podatki bo treba najprej preučiti domačo zakonodajo in izluščiti tiste pravne akte, ki posredno ali neposredno urejajo obravnavani problem. Iz tega sledi prvo raziskovalno vprašanje: *V katerih pravnih aktih je v Sloveniji urejena problematika nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb?*

Naloga bo vsebovala tudi natančno analizo, ki se bo osredotočila na pravno varstvo žrtev nasilja, kar zajema trenutne pravne možnosti, morebitno sodno prakso, možnosti za nadaljnji razvoj zakonodaje ipd. Na podlagi analize pravnih aktov bo sledil odgovor na drugo raziskovalno vprašanje, ki se glasi: *Kakšno je pravno varstvo delavcev pri doživljanju nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb?*

Vzporedno s preučevanjem domačih pravnih aktov bodo proučevani tudi pravni akti nekaterih izbranih držav članic Evropske unije. Upoštevati je treba dejstvo, da imajo nekatere države članice Evropske unije pri obravnavanem problemu več izkušenj kot Slovenija in zato tudi natančnejše definirane pojme in njihovo implementacijo v svoje zakonodaje. Prav na podlagi primerjave domače in tuje zakonodaje bo možno odgovoriti na tretje raziskovalno vprašanje: *Na kakšen način je moč izboljšati obstoječo zakonodajo s področja nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb v Sloveniji?*

1.3 Predvidene metode za doseganje ciljev magistrske naloge

Teoretična zasnova magistrske naloge bo temeljila na pregledu in študiju obstoječe domače in tuje literature ter zakonodaje s področja nasilja na delovnem mestu. Osnovo bom dopolnjevala tudi z vključevanjem različnih člankov ter ostalega gradiva, pri čemer bom uporabila metodo analize sestavljenih besedil. V zaključeno celoto bom povezala proučevane odlomke z

metodami sinteze, kompilacije in deskripcije, povzela pa bom tudi rezultate in dognanja že obstoječih raziskav, opazovanj in pogledov različnih avtorjev na obravnavano problematiko.

Na teoretičnem delu magistrske naloge bo slonel tudi drugi del, v katerem bom uporabila metode analize dokumentov. V to bo vključena pravna ureditev nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb tako mednarodne kot tudi domače zakonodaje, na podlagi primerjave pa bom preverila veljavnost temeljne teze.

1.4 Predvidene predpostavke in omejitve pri obravnavanju problema

Izhajala bom iz predpostavke, da se trenutna pravna ureditev nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb med posameznimi državami v Evropski uniji zelo razlikuje. Prav tako predpostavljam, da je pravno varstvo delavcev, ki so podvrženi nasilju s strani tretjih oseb, v razvojni fazi in da se bo z leti še spreminjalo. Predvidevam, da bom pri obsegu strokovne literature in zakonodaje s področja nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb imela nekaj težav, saj je to tema, ki je relativno slabo raziskana in o njej ni izdanih knjig oziroma druge literature, zakoni so dokaj ohlapni, člankov, prispevkov in drugega gradiva pa tudi ni na pretek. Ker bom proučevala izsek predvsem iz mednarodnega prava, predvidevam, da bo večina gradiva v angleškem jeziku. Z dostopnostjo omenjenega gradiva ne pričakujem veliko težav, saj je večina na voljo prosto na svetovnem spletu, oviro pa bodo predstavljali prevodi besedil, saj pri prevajanju obstaja možnost, da se bo izgubil pravi pomen posameznih besednih zvez. S pomočjo strokovnih in znanstvenih člankov bom poskušala pridobiti čim bolj interdisciplinarne poglede na obravnavano tematiko magistrske naloge.

1.5 Struktura magistrske naloge

V uvodnem delu magistrske naloge sta na kratko predstavljena obravnavana problematika in načrt dela z nameni, cilji, metodami, predpostavkami in omejitvami pri izdelovanju naloge. Drugo poglavje je namenjeno opredelitvi nasilja kot enega izmed primarnih človekovih vedenjskih vzorcev, ki izhaja iz agresije. V podpoglavju je zajet pregled literature o nasilju, ki je aplicirana na nasilje na delovnem mestu, poleg opredelitev pojmov pa so opisani tudi različni tipi nasilja na delovnem mestu. V tretjem poglavju se magistrska naloga osredotoči na nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb. V njem so opredeljeni dejavniki tveganja in posledice, ki jih omenjeno nasilje pusti na žrtvah, prav tako pa je posebno podpoglavje namenjeno metodam, s katerimi bi lahko takšne pojave preprečili. Glavni poudarek je na četrtem poglavju, ki zajema analizo pravne ureditve nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb. Zbrana in analizirana je tako mednarodna zakonodaja kot tudi nacionalna, dodanih pa je še nekaj pregledov nacionalnih zakonodaj drugih evropskih držav, ki so pojav že prepoznale in uredile pravno varstvo za žrtve. Ugotovitve analiz in priporočila za morebitne spremembe

slovenske zakonodaje so predstavljene v petem poglavju, sklepne misli pa so strnjene v zadnjim, šestem poglavju.

2 NASILJE NA DELOVNEM MESTU

Nasilje je zloraba moči, ki jo povzročitelj z večjo močjo povzroča žrtvi z manj moči (Paterson 1995). Gre za eno izmed temeljnih človekovih vedenj, ki je skozi evolucijo dobilo drugačno obliko, pomen pa je ostal enak. Nekdaj je človek izkoriščal manjvredne živali, sčasoma pa je začel tudi druge ljudi okrog sebe obravnavati podobno in začel z njimi ravnati enako kot z živalmi.

2.1 Nasilje

Nasilje je povezano z agresijo, ki pa jo različni avtorji pojmujejo drugače. Fürst (1994) agresijo opredeljuje kot čustveno pogojeno vedenje, ki ima v svojem bistvu namen povzročiti škodo in fizično ali psihično raniti nasprotnika. Agresija izhaja iz notranjega fizičnega in psihičnega stanja posameznika, ki na dan privre z občutkom jeze in sovražnosti v neprijetnih situacijah. Agresijo lahko razvrstimo na usmerjeno in posredno, pri čemer usmerjena teži k osebi, ki povzroča neprijetno situacijo, posredna pa k osebi, ki je šibkejša in zato lahka tarča (Fürst 1994).

Vir agresije ni samo čustven odziv živih bitij na določene težave ali prepreke, pač pa sega mnogo globlje. Gre za instinkt, nagon, izvor (največkrat) negativne energije, ki se odraža kot odziv na frustracijo. Najpogosteje je agresija opredeljena po smeri delovanja (navzven ali navznoter) in obliki (pozitivna ustvarjalna ali negativna razdiralna). Prav pri slednji delitvi gre tudi za pozitivno agresijo, ki naj bi ohranjala in potrjevala osebno integriteto posameznika, medtem ko negativna agresija stremi k škodovanju in uničenju življenja v okolici. Dejavnike agresivnosti lahko delimo tudi na dedne in socialne. Biološki dedni dejavniki so kot temperament posameznika, ki lahko ali vzpodbuja ali pa zavira agresivnost. Socialni dejavniki so vezani predvsem na tiste lastnosti posameznika, ki so bile pridobljene v življenju (Arnšek 2007).

Treba pa je ločevati pojma agresije in agresivnosti. Agresivnost je namreč definirana kot izvorna, nedestruktivna in neafektivna energija, ki se izraža v naporih po uveljavljanju posameznika z različnimi aktivnostmi. Agresija, na drugi strani, pa označuje le destruktivne pojavne oblike agresivnosti. Agresivnost naj bi bila značilnost posameznika, agresija pa se nanaša le na vedenje v neki določeni situaciji (Škrila 2005).

Tako Arnšek (2007) kot Škrila (2005) se strinjata, da je nasilje le ena izmed oblik agresije. V primeru nasilja gre za negativno ali razdiralno agresijo, ki vključuje fizično silo in zadajanje poškodb ali škode drugim posameznikom ali lastnini. Opređeljeno je kot kršenje pravil ter zlorabljanje moči enega posameznika nad drugim.

Svetovna zdravstvena organizacija (angl. World Health Organisation – WHO) je nasilje opredelila kot pomemben javnozdravstveni problem, pojem pa je opredelila kot namerno

uporabo ali grožnjo uporabe fizične sile ali moči proti sebi, drugi osebi, drugim skupinam ali skupnosti, ki se izraža ali pa je velika verjetnost, da se bo izražala v poškodbah, smrti, psihični škodi, nazadovanju ali pomanjkanju.

V svojem prvem Svetovnem poročilu o nasilju in zdravju je Svetovna zdravstvena organizacija (WHO 2002) razdelila nasilje v tri obsežne skupine:

- nasilje nad samim seboj,
- nasilje nad drugimi posamezniki in
- kolektivno nasilje.

Prav tako so v poročilu prepoznali načine, na katere se nasilje lahko izraža. Gre za fizična, spolna ali psihološka sredstva. Poročilo opisuje nasilje nad samim seboj kot nasilje, kjer sta storilec in žrtev ena, vase nasilno usmerjena oseba. Za nasilje nad drugimi posamezniki avtorji poročila štejejo nasilje na t. i. mikro ravni, v kar lahko štejemo nasilje nad družinskimi člani, partnerji, grdo ravnanje s starejšimi in znanci ali neznanci. V to skupino spada tudi nasilje na delovnem mestu. Kolektivno nasilje pa vključuje večje skupine posameznikov, ki jih je moč razdeliti na družbeno, politično ali ekonomsko nasilje.

Waddington, Badger in Bull (2005) v svojih dognanjih trdijo, da je splošno opredeljevanje in doseganje dogovorov o tem, kaj predstavlja nasilje, težko izvedljivo iz treh razlogov. Prvič, nasilje se pojavlja v različnih okoljih, od starševske discipline do političnega zatiranja. Drugič, dodeljevanje pomena tako storilcu kot žrtvi je lahko zelo specifično in nekatera dejanja so lahko v ožjih okoljih razlagana kot neškodljiva, v širši družbi pa kot nespoštljiva in agresivna. Tretjič, ni enostavnih in skladnih odnosov med naravo doživetega nasilja in posledicami za posameznika. Pomeni, da različni posamezniki ista dejanja dojemajo na različne načine.

Medtem ko lahko enkratni fizični napad povzroči takojšnjo škodo, so lahko posledice dolgotrajne izpostavljenosti verbalnemu nasilju ali grožnjam pri nekaterih posameznikih vidne šele na dolgi rok. Vendar pa Waddington, Badger in Bull (2005) opozarjajo na povečanje pogostosti kombinacije verbalnega nasilja in grozilnega ravnanja.

V Sloveniji obstaja Društvo za nenasilno komunikacijo (2012), ki nasilje opredeljuje kot način, s katerim si posameznik v določenem odnosu zagotovi moč in nadzor nad drugim posameznikom v zasledovanju uresničitve svojih ciljev. Nasilje ne obstaja brez neravnovesja moči med določenimi posamezniki, je namerno, nadzorovano, razumno in preišljeno dejanje.

Izraza *nasilno* torej ni mogoče enostavno kategorizirati v določeno vedenje, gre za neprimerno širši pojem. Na ravni posameznika deluje pri ustvarjanju moralne obveznosti za tiste, ki lahko preprečijo izpostavljenost nasilju. Širša opredelitev pa deluje kot krovni pojem za širok spekter izkušenj in je koristno, da zajema ljudi različnih poklicev in specializacij.

Skupaj lahko z bolj poglobljenim in interdisciplinarnim pogledom opozarjajo na morebitne negativne posledice, ki jih ima tako vedenje lahko za izpostavljene osebe.

2.2 Nasilje na delovnem mestu s strani delavcev

Nasilje na delovnem mestu s strani delavcev večina avtorjev (Paterson, Ryan in McComish 2009, Waddington, Badger in Bull 2005, McKenna 2004) označuje z angleško besedo *mobbing*, ki izhaja iz angleškega glagola *to mob*. V slovenskem jeziku bi glagol lahko prevedli kot *napasti nekoga, planiti na nekoga*, se pa v svojem bistvu nanaša na obnašanje živali in ne ljudi. Nasilje na delovnem mestu še zdaleč ni nov pojav, ga je pa širša družba kot pereč problem prepoznala šele v osemdesetih letih prejšnjega stoletja.

Prav takrat je namreč švedski psiholog Heinz Leymann (1990), ki velja za enega izmed pionirjev raziskovanja delovnega okolja, proučeval nasilno vedenje ljudi na delovnem mestu in s svojimi raziskavami opozoril na vse hitrejšo rast za družbo neljubega pojava.

2.2.1 Opredelitev pojma

Tako kot si opredelitve niso enotne pri pojmu *nasilje*, se raznolikost kaže tudi v odnosu do opredelitve pojma *nasilje na delovnem mestu*. Enega izmed ključnih korakov na tem področju je naredila Mednarodna organizacija dela (MOD, angl. International Labour Organization - ILO), ki je leta 2003 v eni izmed svojih serij delovnega gradiva opredelila nasilje na delovnem mestu v panogah gostinstva, transporta in storitvenih dejavnostih. Dokumenti, čeprav vsi iste serije, so se razlikovali glede na njihov poudarek. Hoel in ostali (2003) so, na primer, nasilje na delovnem mestu kot pojav v gostinstvu in turizmu opredelili kot dogodek, pri katerem so delavci zlorabljeni, ogroženi, napadeni ali kako drugače predmet nasilnega ravnanja v povezavi z njihovim delom. Med nasilje Hoel in ostali (2003) vključujejo tako fizično kot nefizično nasilje, kar se izraža prek fizičnih napadov, umorov, verbalnega nasilja, ustrahovanja, mobinga, spolnega ali rasnega razlikovanja, groženj in psihičnega stresa. Takšno opredelitev v svojem delu uporablja tudi Essenberg (2003), ki je proučeval področje transporta. Vendar pa najdemo drugačno opredelitev nasilja na delovnem mestu, ki se uporablja predvsem na področju izobraževanja. Verdugo in Vere (2003) nasilje obravnavata kot napad, žalitev ali grožnjo, ki povzroči telesno poškodbo ali psihološki stres posameznika ali skupine. Wynne in ostali (1997) pravijo, da take razlike med pojmovanjem celo v isti seriji dokumentov izpostavljajo že prej omenjena nesoglasja v literaturi, politiki ali rezultatih raziskav, vključno s statistiko.

Njihova podobnost pa ne glede na prej omenjene opredelitve ostaja ločena od definicije, ki jo je podala Komisija Evropskih skupnosti v gradivu z naslovom »*Preventing workplace harassment and violence*« (EU, Komisija Evropskih skupnosti 2010), da je nasilje dogodek, pri katerem so osebe zlorabljene, ogrožene ali napadene v okoliščinah, povezanih z njihovim

delom, in vključujejo posredno ali neposredno grožnjo za njihovo varnost, dobro počutje ali zdravje.

Smiselno je dodati tudi definicijo, ki jo ponuja Mednarodna organizacija dela. V svoji publikaciji »*Workplace violence in service sectors and measures to combat this phenomenon*« opredeljuje nasilje na delovnem mestu kot vsako dejanje, dogodek ali vedenje, ki odstopa od razumnega ravnanja in pri katerem je oseba napadena, žaljena, ogrožena ali poškodovana pri opravljanju svojega dela (International Labour Office 2004).

Eno izmed težav pri dogovarjanju o opredelitvi nasilja na delovnem mestu Paterson, Ryan in McComish (2009) vidijo v kompleksnosti in večdimenzionalnosti pojava. Po njihovo je namreč v to skupino zajetega vedno več takšnega vedenja, ki je bilo včasih označeno kot agresija.

Paetzold, O'Leary-Kelly in Griffin (2007) so opredelili razlikovanje med pojmom agresivnost in nasilje na delovnem mestu. Trdijo, da se agresija nanaša na potencialno uničujoča z delom povezana dejanja, nasilje pa opisuje škodo, nastalo zaradi dejanja. Poleg tega pa naj bi morala biti škoda pravno opredeljena.

Morda se to razlikovanje delno nanaša na določeno literaturo v zvezi s statistiko kriminalitete nasilja na delovnem mestu. Vendar mnogi, če ne celo večina primerov, take agresivnosti in nasilja na nekaterih delovnih mestih ne prijavljajo policiji niti organizaciji, v kateri so delavci. Izmed tistih primerov, ki pridejo do policije, pa v večini ne pride do kazenskega postopka ali obsodb (McKenna 2004).

Eden od drugih načinov, s katerimi je mogoče razvrstiti obstoječe študije o agresivnosti in nasilju na delovnem mestu, se nanaša na področje, na katerem se agresija in/ali nasilje pojavljata. S strani National Institute of Occupational Health and Safety (NIOSH 2006) je bilo v zvezi s tem ugotovljeno, da se je število raziskav in literature s tega področja dramatično povečevalo od sredine leta 1990 dalje. Paterson, Ryan in McComish (2009) ugotavljajo, da je bilo pri pregledu vnosov dogodkov nasilja na delovnem mestu v elektronske baze Medline s strani NIOSH ugotovljeno, da je bilo v seriji petletnih obdobj med letoma 1970 in 1994 povprečje 60 vnosov dogodkov na leto. V primerjavi z enakimi raziskovalnimi obdobji med letoma 1995 in 2004 je bilo v povprečju zabeleženo kar 323 vnosov dogodkov. Ta pojav morda odraža večjo ozaveščenost delavcev ali pa manjšo pripravljenost delavcev na sprejem nasilja kot neizogibnega dela svojega vsakdanjika.

Ena izmed najbolj pogosto uporabljenih tipologij nasilja in agresije na delovnem mestu je predstavljena v poročilu NIOSH (2006). Strokovnjaki v poročilu trdijo, da nasilje na delovnem mestu vsebuje nasilna dejanja, vključno s fizičnimi napadi in grožnjami o fizičnem napadu, usmerjena proti osebam v službi ali na dolžnosti. V istem poročilu NIOSH navaja model nasilja na delovnem mestu, ki vsebuje štiri skupine, kot je navedeno v nadaljevanju.

Da je ta model postal veljaven v širši uporabi, gre gotovo zahvala pomembni značilnosti tega modela. Opisni poudarek vsake skupine modela se osredotoča tako na značilnosti storilca kot na skupne cilje.

Pomemben vir agresivnosti in nasilja, za katerega se zdi, da v teh definicijah ni poudarjen, je agresija in/ali nasilje s strani posameznikov, s katerimi ljudje ne delajo kot s sodelavci, pa so vendar nenehno prisotni pri opravljanju njihovega dela. Z drugimi besedami, gre za tretje osebe – potrošnike, kupce, člane javnosti, člane družin, uporabnike storitev, bolnike ... Medtem ko se tretje osebe že dalj časa dosledno priznava kot pomemben vir nasilja na delovnem mestu, pa ga posebej vse dosedanje definicije ne upoštevajo.

2.2.2 Tipi nasilja na delovnem mestu

Strokovnjaki iz varstva pri delu in drugi analitiki (Leyman 1990, McKenna 2004, Milczarek 2010) se v veliki meri strinjajo, da nasilje na delovnem mestu že dalj časa ni le stvar fizičnega napada. Poleg tega je treba upoštevati tudi nasilje v družini, zalezovanje, grožnje, nadlegovanje, ustrahovanje, čustveno zlorabo in druge oblike vedenja, ki pri posamezniku ustvarjajo strah, nelagodje in ozračje nezaupanja na delovnem mestu.

Po Rugali in Isaacsu (2010) so strokovnjaki prišli do zaključka, da nasilje na delovnem mestu lahko razdelimo v štiri širše kategorije:

- nasilna dejanja s strani kriminalcev, ki nimajo nobene povezave z delovnim mestom posameznika, vendar vstopijo v meje delovnega mesta z namenom, da storijo kriminalno dejanje (rop, tatvina, napad ...);
- nasilje nad delavci s strani kupcev, strank, pacientov, študentov, zapornikov ali katerih koli drugih oseb, za katere organizacija opravlja storitve;
- nasilje nad sodelavci, nadzorniki ali upravljalci s strani bivših ali trenutno zaposlenih;
- nasilno dejanje s strani nekoga, ki nima nobene zveze z delovnim mestom ali organizacijo, ima pa osebni odnos z delavcem – zakonci, partnerji, drugi družinski člani ali tesni prijatelji.

Po izsledkih raziskave (Rugala in Isaacs 2010) v ZDA nasilna dejanja kriminalcev sicer niso neposredno povezana z delovnim mestom, predstavljajo pa večino (skoraj 80 %) umorov na delovnem mestu. V teh incidentih gre navadno za motiv kraje in okoriščanje z določeno dobrino, kar pa zaradi dejstva, da kriminalci posedujejo orožje, povečuje verjetnost, da bo žrtev tako ali drugače fizično ranjena. Ta vrsta nasilja je še posebej prisotna pri tistih posameznikih, katerih delovna mesta opredeljujejo delo z denarjem, delo ponoči, delo na oddaljenih lokacijah ali delo v nevarnih soseskah. Izsledki raziskave (Rugala in Isaacs 2010) so pokazali, da so v ZDA najbolj ogroženi taksisti in delavci na bencinskih črpalkah. Se je pa situacija od zgodnjih devetdesetih let prejšnjega stoletja do danes bistveno izboljšala, kar je posledica varnostnih ukrepov, ki so jih sprejele delovne organizacije, ki odpravljajo k

tveganju nagnjene dejavnosti. Ker kriminallec nima drugih stikov z delovnim mestom, medosebni vidiki preprečevanja nasilja, kot veljajo za ostale tri kategorije, ne pridejo v poštev. Običajno kaznivemu dejanju sledijo ustaljeni postopki pregona za preiskovanje in zbiranje dokazov ter iskanje in aretacijo osumljenca. Prav zaradi tega se nadaljevanje magistrske naloge ne bo osredotočilo na ta tip nasilja (Rugala in Isaacs 2010).

Druga vrsta nasilja na delovnem mestu je nasilje nad delavci s strani kupcev, strank, pacientov, študentov, zapornikov ali katerih koli drugih oseb, za katere organizacija opravlja storitve. Poulston (2008) meni, da se nasilna dejanja pojavljajo takrat, kadar delavci opravljajo svoja običajna opravila. Pri nekaterih poklicih, ki se neposredno ukvarjajo z nevarnimi ljudmi, je takšna oblika nasilja neločljivo povezana z delovnimi nalogami posameznikov: policisti, pazniki, varnostniki, zdravstveni delavci s področja duševnih bolezni ... Za vse ostale poklice pa velja, da so nasilni odzivi s strani naročnikov ali strank nepredvidljivi, sprožijo pa jih nesoglasje, spor, jeza ali kakršen koli drug nenadni dogodek. Patterson in Duxbury (2007) menita, da se s tako vrsto nasilja najpogosteje srečujejo delavci v zdravstvu: medicinske sestre, zdravniki in pomočniki, ki se ukvarjajo s psihiatričnimi bolniki, pa tudi ekipe nujne medicinske pomoči in delavci, ki delajo v sprejemnih pisarnah in urgenci.

Tretja vrsta nasilja (nasilje nad sodelavci, nadzorniki ali upravljalci s strani bivših ali trenutno zaposlenih) se razlikuje predvsem po tem, iz katere smeri se nasilje izvaja in zoper koga se izvaja. Društvo za nenasilno komunikacijo (2012) loči med horizontalnim in vertikalnim nasiljem na delovnem mestu, poudarja pa, da se nasilje ne izvaja samo od zgoraj navzdol. Zmotno je namreč mišljenje, da se nasilje izvaja samo z višjih položajev na nižje. Pri horizontalnem nasilju gre za nasilje med sodelavci, ki so na istem hierarhičnem položaju, pri vertikalnem pa med tistimi sodelavci, ki imajo odnos podrejeni – nadrejeni:

- *bossing* – nasilje nad podrejenimi s strani nadrejenih (beseda *bossing* izhaja iz besedne zveze *to boss*, kar pomeni podajanje navodil drugim z arogantnim ali dominantnim vedenjem),
- *bullying* – bolj prostaška in brutalna različica *bossinga* (beseda *bullying* izhaja iz besedne zveze *to bully*, kar pomeni ustrahovanje ali nadlegovanje z grožnjami in oholim vedenjem),
- *mobbing* – nasilje med sodelavci, enakimi po položaju (beseda *mobbing* izhaja iz besedne zveze *to mob*, kar pomeni naskakovanje, napadanje, nadlegovanje ali nagajanje) in
- *staffing* – nasilje nad nadrejenimi s strani podrejenih (beseda *staffing* pomeni izbor in treniranje posameznikov za določene funkcije in z njimi povezanimi odgovornostmi v delovnih organizacijah).

Trpinčenje na delovnem mestu se kaže kot poskus nasilnega reševanja neke konfliktna situacije v določenem delovnem okolju, meni Arnšek (2007). Nadalje ugotavlja, da nasilno dejanje temelji na osebni ravni in se ne povezuje z vodenjem ali vodstvenim položajem.

Najverjetneje je, da nasilje na delovnem mestu izvira iz določenega nerešenega problema med dvema ali več osebami v delovni situaciji iz preteklosti. Zato poudarja pomen čim hitrejše rešitve konfliktov med sodelavci, saj lahko nadaljevanje negativnih nagnjenj stopnjuje napetost, ki se odraža v nasilju.

Nasilno dejanje s strani nekoga, ki nima nobene zveze z delovnim mestom ali organizacijo, ima pa osebni odnos z delavcem, je preplet družinskega nasilja in nasilja na delovnem mestu. Brun in Milczarek (2007) nasilje v družini opredeljujeta kot vzorec obnašanja, v katerem eden izmed intimnih partnerjev uporablja fizično nasilje, prisilo, grožnje, ustrahovanje, izolacijo, čustveno, spolno ali ekonomsko zlorabo za nadzor drugega partnerja. Zalezovanje in drugo nadlegovanje je pogosto sestavni del nasilja v družini. Pogosto se delodajalci neradi vključujejo v osebne odnose svojih delavcev. Zasebnost vsakega posameznika je upravičena tudi na delovnem mestu in včasih je težko najti ustrezno mejo med zasebnimi in poslovnimi stvarmi. Toda domače nasilje in zalezovanje partnerjev, ki prestopijo prag delovnega mesta, kar naenkrat postane tudi delodajalčeva skrb. Prav tako kot je organizacija dolžna prevzeti odgovornost za varovanje svojega delavca s strani tretjih oseb, je odgovorna tudi za zaščito svojih delavcev pred zalezovanjem in drugimi morebitnimi nasilnimi dejanji s strani družinskih članov. Posebno skrb je treba nameniti primerom, kadar se družinsko nasilje poveže z nasiljem na delovnem mestu, ker obstaja možnost, da bo na koncu kaznovana žrtev in ne storilec. Vse prepogosto se delodajalci pri takšnih primerih odločijo za najhitrejšo in najlažjo rešitev, kar pomeni, da se ne ukvarjajo s problemom in raje odpustijo delavca, kot da bi iskali načine za zaščito tako njega kot tudi njegovih ostalih sodelavcev. To se dogaja predvsem v okoljih, kjer so delavci hitro nadomestljivi (nizko plačana delovna mesta, delovna mesta najnižjih ravni), taka praksa pa postavlja jasna etična vprašanja in tudi vprašanja pravne odgovornosti.

Jasno je, da nasilje na delovnem mestu vpliva na družbo kot celoto. Govor je tako o materialnih kot tudi neopredmetenih stroških oziroma izgubah. Nasilje na delovnem mestu uničuje zaupanje in občutek varnosti, do česar je upravičen vsak delavec – zato nasilje predstavlja izgubo tako za delodajalca kot delavca in vsakdo se mora potruditi po svojih najboljših močeh, da do nasilja na delovnem mestu ne bi prihajalo.

Delodajalci so tako pravno kot etično dolžni spodbujati varna delovna okolja, kar pomeni, da zmanjšujejo možnost groženj ali nasilja. Ozaveščenost delodajalcev z ukrepi proti takšnim pojavom se šele začne, so pa že kot posledico takšnih dejanj zaznali veliko gospodarsko škodo, ki se kaže v obliki izgubljenega delovnega časa, zmanjšani produktivnosti delavcev, povečanju plačil nadomestil delavcem, zdravstvenih stroškov in morebitnih tožb (Wilson 2005).

Obstaja nekaj pomembnih aktivnosti s strani delodajalca, s katerimi je mogoče preprečiti takšna dejanja. Wilson (2005) meni, da je delodajalec dolžan sprejeti pravila in politike preprečevanja nasilja na delovnem mestu, preventivne ukrepe ter razne izobraževalne

programe in redna usposabljanja za delavce. Poleg ostalih pravil in politik bi moral sprejemati, izvajati in preverjati doslednost disciplinskih postopkov za vse, ki izvajajo nasilje nad sodelavci. To naj bi bilo ključnega pomena za spodbujanje ozračja zaupanja in spoštovanja tako med sodelavci kot tudi vertikalno po hierarhični lestvici organizacije. Podpore žrtvam pa bi delodajalec izkazoval tudi, če bi bilo to potrebno, z iskanjem nasvetov in pomoči iz zunanjih virov, kot so psihologi, psihiatri, socialne službe in organi pregona.

Na drugi strani imajo delavci od delodajalca pravico pričakovati takšno delovno okolje, ki zagotavlja varnost pred nasiljem, grožnjami in nadlegovanjem. Sofield in Salmond (2006) menita, da k temu lahko veliko pripomorejo tudi delavci sami, in sicer z različnimi preventivnimi akcijami. Če obstajajo, se morajo delavci striktno držati delodajalčevih pravil in politik preprečevanja nasilja na delovnem mestu. Pomembno je, da delavci znajo prepoznati nasilna dejanja ali ogrožajoče vedenjske vzorce svojih sodelavcev ter o njih poročati nadrejenim.

V ZDA so organi pregona v zadnjih nekaj letih odigrali vodilno vlogo pri razvijanju sistema kazenskega pravosodja o tem, kako se le-to odziva na nasilje na delovnem mestu (Rugala in Isaacs 2010). Poudarki sprememb so bili usmerjeni predvsem na preprečevanje ter odzivanje na grožnje in manjše incidente. Poskušali so spremeniti t. i. tradicionalno obravnavanje organov pregona, da se policija v incidente vključuje šele potem, ko se kaznivo dejanje že zgodi. Tako so organi pregona začeli sodelovati z delodajalci, zlasti tistimi manjšimi, ki sredstev za svoje varnostno osebje nimajo. Vzporedno s tem so izgradili sistem za pomoč delodajalcem pri preverjanju preteklosti delavcev, ustreznosti delovnih prostorov in urejanju evakuacijskih načrtov. Vzpostavili so stike in redna posvetovanja z organizacijami, ki se ukvarjajo z nudenjem socialnih storitev in duševnim zdravjem, ter tako usposobili svoje osebje za tovrstne intervencije. Skupaj z delodajalci so razvili programe za preprečevanje nasilja na delovnih mestih in zagotavljanje pravih odzivov delodajalcev na manjše incidente (Rugala in Isaacs 2010).

Za celovito reševanje problema nasilja na delovnem mestu bi se po mojem mnenju morali poleg delodajalcev, delavcev in organov pregona vključiti tudi sindikati. Vsi sindikati bi morali obravnavati varnost na delovnem mestu vključno z varnostjo pred nasiljem na delovnem mestu kot pravico, do katere je upravičen vsak delavec.

Evropski socialni partnerji so v namen obveščanja javnosti o sklepih njihovih pogovorov pripravili več poročil. V enem izmed njih (Evropski socialni partnerji 2012) so izrazili mnenje, da bi moral vsak sindikat, ki odgovorno skrbi za svoje člane, med obveznosti do svojih članov vključevati tudi nekatere aktivnosti, ki stremijo k preprečevanju nasilja na delovnem mestu. Delodajalcem bi morali nuditi podporo pri vzpostavljanju politik proti nasilnim dejanjem na delovnih mestih in kot partner izkazovati pomoč pri oblikovanju in izvajanju programov za preprečevanje nasilnih dejanj. V to spadajo tudi razna izobraževanja

in usposabljanja svojih članov, prav tako pa tudi skrb za pravice delavcev do poštenega sojenja in podpora delodajalcu pri izvajanju ustreznih disciplinskih ukrepov.

Prav tako k doseganju zmanjšanja nasilja na delovnem mestu pomembno prispevajo tudi organi kazenskega pravosodja na okrajni in/ali državni ravni. McKenna (2004) je opredelil njihove prispevke in jih strnil v dve širši področji. Najprej je potrebno izboljšati nadzor in metode za izračun pojavnosti nasilja na delovnem mestu in vseh stroškov ali izgub, ki ob takem ravnanju nastanejo. Temu pa sledi razvoj in izpopolnjevanje politike za preprečevanje nasilja na delovnem mestu in načrtovanje preprečevanja takšnega vedenja, vzporedno s tem pa tudi vodenje raznih kampanj ozaveščenosti pojava tako delodajalcev in delavcev kot tudi širše javnosti.

2.2.3 Ničelna toleranca do nasilja na delovnem mestu

Besedna zveza *ničelna toleranca* se je začela pojavljati v izrazoslovju pred približno tridesetimi leti, bila pa je pretežno povezana s pojmom standard (Sofield in Salmond 2006). Ničelna toleranca do škodljivih snovi v hrani in vodi, na primer, je pomenila popolno izključitev količin posameznih strupenih kemikalij ali kužnih snovi in s tem potrjevala, da je živilo varno za uživanje. V zadnjem desetletju pa je ničelna toleranca razširila svoj pomen tudi na kaznovanje v smislu uporabe avtomatske kazni za določeno nesprejemljivo ali prepovedano dejanje. Po eni strani je bila politika ničelne tolerance zaradi neupoštevanja drugih dejavnikov in avtomatske kazni kritizirana, po drugi strani pa pri prizadevanjih ničelne tolerance do drog ali orožja v izobraževalnih in drugih javnih ustanovah zelo pozitivno sprejeta (Sofield in Salmond 2006).

Menim, da bi v zvezi z nasiljem na delovnem mestu delodajalec moral jasno opredeliti, da ničelna toleranca pomeni, da kakršno koli nasilno vedenje ali grožnje niso sprejemljive in da bodo vsi takšni ali podobni incidenti brez izjem sankcionirani.

Takšne navedbe morajo biti sprejete in zapisane v politiki preprečevanja nasilja na delovnem mestu same organizacije, seveda pa sta za to potrebna tudi nadzor in striktno upoštevanje ukrepov. V praksi to seveda ne pomeni, da je takšen tog in univerzalni sistem sankcioniranja za vse organizacije vedno primeren, učinkovit in zaželen. Doseže lahko celo nasproten učinek, če delavci začnejo prijavljati svoje sodelavce na podlagi tega, kako se z njimi razumejo, ne pa glede na dejanske nasilne okoliščine in resnost dejanja. Zato morajo organizacije še toliko bolj paziti, da vzpostavijo tako politiko preprečevanja nasilja na delovnem mestu in sistem sankcioniranja, ki je najbolj primeren zanje. Prav tako morajo delodajalci sami presoditi, če je v teh dokumentih in predpisih smiselno uporabiti frazo »ničelna toleranca«. Ne glede na to, kakšna fraza je uporabljena, pa mora jasno izražati, da je njen namen določiti standarde obnašanja in ne sistema sankcioniranja (Holmes 2006).

Namesto avtomatske kazni bi bilo bolj smiselno uporabiti izraz *do vključno določene kazni*, saj si s tem delodajalci pustijo določen manevrski prostor in čas, da preučijo razmere in izvajajo sankcije glede na vsak primer posebej. Prav tako postavlja odgovornost na delodajalca, da zagotovi skladne, sorazmerne in pravične kazni (Rugala in Isaacs 2010).

Mobing, staffing, bullying in bossing so najbolj prepoznavne vrste nasilja na delovnem mestu in večina ljudi ob omembi nasilja na delovnem mestu pomisli prav na katero izmed njih. Daleč najbolj zastopana sta bossing in bullying, ki izhajata iz (pre)moči nadrejenega nad podrejenim, kar izhaja iz neke tradicionalne miselnosti o nižjem položaju delavca v delovni organizaciji. Nasilje na delovnem mestu s strani nadrejenih, podrejenih ali sodelavcev na istem hierarhičnem nivoju je relativno dobro raziskana tema, ki jo, kot je bilo v preteklem poglavju predstavljeno, proučujejo številni strokovnjaki. V času zadnjih trideset let se je njeno raziskovanje tako razvilo, da je preprečevanje pojava nasilja na delovnem mestu postalo del delovnopravnih zakonodaj večine evropskih držav. Kljub vsemu pa to ni dovolj, saj so poleg ustrezne preprečevalne politike za uspeh potrebni tudi nadzor, težnja po reševanju konfliktov in dosledno sankcioniranje nasilnih vedenj. Dokler se ne uveljavi splošna praksa zatiranja nasilja, ostane vse le mrtva črka na papirju.

3 NASILJE NA DELOVNEM MESTU S STRANI TRETJIH OSEB

Po letih raziskovanja pojava nasilja na delovnem mestu je bilo ugotovljeno, da delavci niso žrtve nasilja samo s strani tistih sodelavcev, ki z njimi delajo znotraj delovnih organizacij. Žrtve nasilja na delovnem mestu so namreč kot povzročitelje nasilnih dejanj v določenih primerih navajale tudi osebe, ki niso bile neposredno vključene v njihov delovni proces. Te t. i. tretje osebe so v središču analize nadaljnjega besedila, v katerem bo predstavljeno, kdo so te osebe, kako tako nasilje prepoznamo, kako je razširjeno, kakšni so dejavniki tveganja za tak pojav, kako ga lahko preprečimo in kakšne posledice pušča za seboj.

3.1 Opredelitev pojma

Eno izmed polemičnih vprašanj, ki se poraja ob pregledu različne literature, so razlike, ki jih ustvarjajo različni avtorji med nasiljem na delovnem mestu s strani notranjih dejavnikov in med nasiljem na delovnem mestu s strani zunanjih dejavnikov oziroma tretjih oseb. Zato je treba upoštevati situacijske dejavnike ter tveganje in napovedi v različnih panogah dejavnosti. Poulston (2008) trdi, da je status delavca ogrožen s strani tistih, ki imajo več moči. Po družbenih normah in pričakovanjih morajo sprejeti podrejeno vlogo, ki je odvisna od narave dela – lahko se podrejajo nadrejenim, strankam ali obojim. Ob tem bi dodala, da se delavci lahko podrejajo tudi drugim močnejšim posameznikom/sodelavcem, vendar to ni predmet te naloge in zato ne bo podrobneje predstavljeno.

Na temo nasilja na delovnem mestu je bilo objavljenih že veliko število verodostojnih poročil in analiz. V nadaljevanju pa se naloga posveča predvsem nasilju na delovnem mestu s strani tretjih oseb, za katerega v splošnem velja, kot opredeljujejo Bowie, Fisher in Cooper (2005), da je izvajano s strani posameznikov, ki nimajo nobenega utemeljenega razloga, da se nahajajo v okolju. To vključuje družinske člane, bolnike v bolnišnicah ali drugih oskrbovalnih ustanovah, posameznike s kriminalnimi nameni (tatovi, roparji ...) in posamezne potrošnike, ki se do delavcev nasilno obnašajo.

Popolnoma razumljivo je, da so se v literaturi za pomoč pri pojasnilih, napovedih in reševanju problema nasilja na delovnem mestu pojavili tudi različni modeli. Ti so potrebni za primerjavo ugotovitev različnih avtorjev. Scalora in ostali (2003) opozarjajo, da se razlage rezultatov nasilja v različnih študijah interpretirajo na različne načine. Pri tem gre za pomanjkanje dogovora o tem, kako opredeliti, kategorizirati ali količinsko oštevilčiti nasilne incidente. Vendar pa je pri tem najprej treba najti skupen jezik v zvezi s pojmovanjem nasilja na delovnem mestu.

Različna literatura in gradivo sta skladna v ugotovitvi, da je nasilje nenehna in prevečkrat prodorna značilnost številnih delovnih okolij. Kljub temu pa so poškodbe na delovnem mestu zaradi nasilja pogubne za posameznike, družine in skupnosti v vseh delovnih okoljih, le

nekatera so bolj izpostavljena. Podatki kažejo, da so tri četrtine vseh prijavljenih poškodb pri delu zaradi nasilja ali agresije v Veliki Britaniji prijavile medicinske sestre (McKenna 2004).

V analizi agresije na delovnem mestu Hershcovis in ostali (2007) podpirajo idejo, da je treba v smislu napovedovanja in preprečevanja nasilja na delovnem mestu upoštevati tako individualne kot kontekstualne dejavnike. Tu navajajo predvsem vprašanja moči, položaja, priložnosti, odnosov itd. Omeniti velja poročilo NIOSH (2006), v katerem strokovnjaki ugotavljajo, da trenutno znanje glede nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb povečini temelji na dejavnikih, ki *proizvajajo* nasilje v panogah sociale, zdravstva in drugih oskrbovalnih institucij. To pa naj bi bilo po njihovem mnenju nezadostno, saj menijo, da obstaja še veliko znanja iz drugih panog na to temo, ki ni objavljeno širši javnosti. Bilo pa naj bi ključnega pomena, saj naj bi bila dostopnost takega znanja ključna pri razvoju modelov za napovedovanje, preprečevanje in ukrepanje v zvezi s tem perečim problemom v vseh panogah dela.

Obstaja pa tudi možnost, da so nekatere žrtve nasilja na delovnem mestu pravzaprav soudeleženci pri tovrstnem nasilju. V nekaterih primerih žrtve nasilja bodisi zavestno ali podzavestno izzovejo dejanja nasilja s strani tretjih oseb. Če že ne izzovejo nasilja, pa se lahko s takimi dejanji postavijo v nevarnost, da bi postali žrtev (Aquino, Tripp in Bies 2001).

3.2 Prepoznavanje nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb

Po raziskavi Eurofound iz leta 2005 (Parent-Thirion in ostali 2007) je bil vsak dvajseti delavec v EU izpostavljen nasilju na delovnem mestu, pri treh od štirih primerov pa je to nasilje povzročil nekdo izven delovnega okolja žrtve. Medtem ko so se stopnja pojavnosti, opredelitev in poročanje o nasilju s strani tretjih oseb razlikovali med obravnavanimi državami, pa tega ne bi mogli trditi za enakomerno razpršenost takega nasilja med vsemi panogami. Ugotovili so, da so nasilju delavci v zdravstvu, socialnem delu, izobraževanju, javni upravi, trgovini, gostinstvu in panogi osebnega varovanja še posebej izpostavljeni.

Zato so se vse aktivnosti začele stekati v zagotavljanje varnih delovnih mest in v usmerjeno politiko za obravnavo tega vprašanja v vseh panogah in članicah EU. Številni evropski socialni partnerji iz različnih panog so se odločili, da je problematika o nasilju na delovnem mestu s strani tretjih oseb preobširna in da bi morali razmisliti o možnosti večpanožnega pristopa k ozaveščanju in preprečevanju težav. Prav tako naj bi skupaj lažje spodbujali preventivna dejanja ter razvoj politik in partnerskih rešitev na nacionalnih ravneh. Okvirni medpanožni sporazum o nadlegovanju in nasilju na delovnem mestu ni neposredno obravnaval vprašanja nasilja na delovnem mestu s strani tretje osebe, odločitev o tem, ali bo v svoje delovanje vključila to vprašanje ali ne, je namreč prepuščal državam članicam samim (Evropska fundacija za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer 2010).

Prvo neformalno srečanje evropskih socialnih partnerjev na to temo je potekalo 28. junija 2007, sledilo pa mu je drugo srečanje 20. septembra istega leta, ki ga je že koordinirala tudi Evropska komisija. Slednjega sestanka so se udeležili tako delodajalci kot tudi sindikati iz dejavnosti pošte, trgovine, izobraževanja, bolnišnic, lokalne uprave in poslovnih panog. Kot rezultat celodnevnega srečanja je bilo odločeno, da morajo izjavo o nameri poslati vsem pomembnejšim panožnim socialnim partnerjem, kar bi omogočilo izraziti pomembnost problematike in njeno priznavanje obstoječih medpanožnih socialnih partnerjev. Prav tako so ciljali na dosežek dogovora, da bi se članice Evropske unije zavezale k večpanožnemu pristopu (Brun in Milczarek 2007).

Izjava o nameri je bila podpisana novembra 2007 na izrednem Forumu za zvezo o delovanju in potencialu evropskega panožnega socialnega dialoga s strani osmih evropskih socialnih partnerskih organizacij, ki delujejo v več panogah, v katerih so delavci izpostavljeni nasilju s strani tretjih oseb: Svet evropskih občin in regij (CEMR – Council of European Municipalities and Regions), Konfederacija evropskih varnostnih služb (CoESS – European Federation of Security Services), Evropska zveza delodajalcev v izobraževanju (EFEE – European Federation of Education Employers), Evropska zveza sindikatov javnih uslužbencev (EPSU – European Public Services Union), Evropski sindikalni odbor za izobraževanje (ETUCE – European Trade Union Committee for Education), EuroCommerce (trgovina na debelo, drobno in mednarodne trgovine v EU), Union Network International-Europa (UNI-Europa) in Evropsko združenje delodajalcev v bolnišnicah in zdravstvu (HOSPEEM – European Hospital and Healthcare Employers' Association). Te organizacije predstavljajo evropsko regionalno vlado, zdravstvo, trgovino, zasebno varovanje in izobraževanje (Evropska fundacija za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer 2010).

Cilji smernic v izjavi o nameri so bili preprečitev, zmanjšanje in ublažitev nasilja z določitvijo praktičnih ukrepov, kot jih navaja poročilo (Evropska fundacija za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer 2010):

- večja ozaveščenost in razumevanje o tem vprašanju med delodajalci, delavci in javnimi organi (kot so zdravstvene in varnostne agencije, policija),
- pravilno ocenjevanje tveganj, ki jih tretje osebe izkoriščajo za nasilje na različnih delovnih mestih in delovnih nalogah,
- usposabljanje menedžerjev in delavcev o tem, kako preprečiti ali, če je to potrebno, upravljati s problemom in
- vzpostavitev politik in sistemov za spremljanje, poročanje in preiskovanje incidentov in zagotavljanje podpore žrtvam.

Prvi tehnični večpanožni seminar o nasilju nad delavci s strani tretjih oseb je bil organiziran slabega pol leta po zasedanju Foruma za zvezo o delovanju in potencialu evropskega panožnega dialoga. Številni socialni partnerji so na tem seminarju predstavili zgodovino, cilje in vsebino svojega avtonomnega okvirnega sporazuma, Evropska fundacija pa je predstavila

podatke iz svoje raziskave o razširjenosti nasilja in nadlegovanja delavcev s strani tretjih oseb. Prav tako so na tem seminarju obravnavali študije primerov in predstavitev že obstoječih mehanizmov za preprečevanje takega početja iz panog osebnega varovanja, trgovine, lokalne oblasti in bolnišnic. Kasneje sta sledila še dva sestanka, na katerih so sodelujoči razpravljali o nadaljnjih postopkih v zvezi s potencialno večpanožno pobudo. Vseh osem že prej omenjenih evropskih socialnih partnerskih organizacij se je soglasno strinjalo, da je nasilje delavcev s strani tretjih oseb naraščajoča vsestranska problematika ter da so potrebni skupni ukrepi vseh panog za reševanje in preprečevanje te težave. Dopolnjen medpanožni okvirni sporazum iz leta 2007 sta leto kasneje nato sprejela še Evropski center delodajalcev in ponudnikov javnih storitev (CEEP – European Centre of Employers and Enterprises providing Public services) in Evropska zveza obrtnih, malih in srednjih podjetij (UEAPME – European Association of Craft, Small and Medium-sized Enterprises) (HOSPEEM 2008).

Kot navaja Milczarek (2010), je bila sprejeta odločitev, da se razvijeta dva ločena, vendar usklajena projekta v obliki večpanožnega načrta aktivnosti, posebej za delodajalce in sindikate. Omenjeni večpanožni načrt aktivnosti naj bi zmanjšal splošno raven nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb in ublažil negativne učinke takega početja. Stremel naj bi k upoštevanju pravil o zdravju in varnosti na delovnem mestu in zagotavljanju ozaveščenosti v zvezi z nasiljem nad delavci s strani tretjih oseb po vsej Evropi. Prav tako naj bi panoge potrdile odgovornost delodajalcev, ki naj bi v sodelovanju s sindikati in delavci zagotavljali in spodbujali delovna okolja brez nasilja s strani tretjih oseb. Panoge naj bi opredelile različne ukrepe in postopke, ki naj bi jih socialni partnerji uvedli za preprečevanje in obvladovanje problema, sestavili pa naj bi tudi načela in smernice, ki naj bi pomagali podpirati skupne ukrepe socialnih partnerjev na različnih nivojih. Naloga sektorjev naj bi bila dajanje primerov ukrepov, ki bi jih bilo mogoče sprejeti v zvezi s problematiko, in spodbuditev tako delodajalcev kot sindikatov, naj sodelujejo pri vprašanju takega nasilja na delovnem mestu. Poleg tega pa naj bi sektorji tudi zagotovili spremljanje, ocenjevanje in vpogled v njihovo delovanje v skladu s tem načrtom.

Za lažjo pripravo večsektorskega načrta aktivnosti so se različne organizacije ob podpori Evropske komisije zavezale, da so v drugi polovici leta 2008 zbrale informacije svojih članov o tem, kako so se socialni partnerji z vprašanjem nasilja nad delavci s strani tretjih oseb soočali v tistem trenutku. S to odločitvijo se je začel projekt »Spoštovanje: učinkoviti pristopi k reševanju nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb«, ki je bil finančno podprt s strani Evropske komisije. Cilj projekta je bil zbiranje informacij o pojavu takega nasilja v Evropi, sklenjen pa je bil z zaključno konferenco 22. oktobra 2009 (Milczarek 2010). Med drugim je bilo ugotovljeno, da so zaposlitve v določenih panogah v večji meri izpostavljene nasilju na delovnem mestu s strani tretjih oseb od drugih, prav tako je bilo dognano, da so nekatera delovna mesta bolj ogrožena od drugih. Ocenjeno je bilo, da je med žrtvami precej več žensk kot moških, kar pa gre pripisati dejstvu, da večino poklicev, za katere velja večja stopnja

verjetnosti za pojav takega nasilja, opravljajo ženske. Rezultati projekta, ki so pomembni za to magistrsko nalogo, so obširneje opisani v naslednjem poglavju o statističnih podatkih.

V septembru 2010 so evropski socialni partnerji podpisali smernice za boj proti nasilju in nadlegovanju delavcev na delovnem mestu s strani tretjih oseb. Smernice so bile podpisane s strani socialnih partnerjev na ravni Evropske unije iz že vseh prej omenjenih evropskih socialnih partnerskih organizacij iz zdravstva, izobraževanja, lokalnih in regionalnih vlad, trgovine in varnosti v zasebni panogi. Socialni partnerji trenutno ob upoštevanju nacionalnih praks spodbujajo smernice v državah članicah na vseh ustreznih ravneh s pomočjo skupnih in ločenih ukrepov. ETUC je za svoje člane organizirala širok razpon dejavnosti, vključno s konferencami o razširjanju sporazuma v Ljubljani, Rimu in Bruslju. Evropska konfederacija sindikatov je pripravila tudi pojasnjevalne in izobraževalne brošure. Ustrezni panožni evropski odbori za socialni dialog bodo pripravili skupno poročilo o napredku v letu 2012, končno skupno oceno pa v letu 2013 (Weber 2011).

Politične pobude na temo nasilja na delovnem mestu so v nekaterih panogah zanetile prenekateri spor s trditvami, da se lahko z omejevanjem problema dejansko poveča tveganje za delavce. Paterson in Duxbury (2007) navajata, da gre v tem primeru predvsem za pristope k ničelni toleranci, ker je obstajala bojazen, da bi zaradi tako striktnih omejitev dosegli prav nasprotno – povečevanje nasilja. Whittington (2002) je že več let prej opozarjal na to, da je sicer pristop ničelne tolerance zelo uporaben slogan za politiko, s katerim izkazujejo podporo delavcem, vendar pa bi tak pristop lahko negativno vplival na interakcijo med ponudniki in uporabniki storitev.

Ideja, ki se poraja ob vseh obravnavah in opredelitvah istih pojmov v različnih panogah na tako različne načine, je, da se to posploši na raven vseh panog. Potreben je dogovor o skupnem razumevanju različnih elementov nasilja na delovnem mestu in agresije, ki bi temeljil na strukturirani analizi trenutnega mišljenja in znanja. Pa tudi na vrzeli v znanju, ki bi jih z medpanožnim sodelovanjem lahko zapolnili.

3.3 Dostopnost statističnih podatkov o pojavu nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb

Glede na raziskavo Focal Point (Milczarek 2010) obstajajo statistični podatki o pojavu nasilja s strani tretjih oseb v desetih evropskih državah. Večina držav, kjer podatki o tej temi niso na voljo, pa prihaja iz novopridruženih članic.

3.3.1 Statistični podatki nekaterih evropskih držav

Na podlagi desetih držav, ki vodijo statistične podatke, je bilo ugotovljeno, da je izpostavljenost nasilju s strani tretjih oseb običajno »merjena« s pomočjo preprostih vprašanj,

s katerimi se sprašuje, če je vprašani kadar koli bil žrtev nasilja ali groženj z nasiljem na delovnem mestu (Milczarek 2010). Včasih vprašanja obravnavajo nasilje in grožnje z nasiljem ločeno, včasih skupaj v enem vprašanju. Časovna doba raziskovanja v večini primerov znaša eno leto (Milczarek 2010).

Pogostost dogodkov je bila merjena z vprašanji, pri katerih je možnih več odgovorov, na primer vsakodnevno, tedensko, nekajkrat na mesec ali bolj poredko. Podatki belgijske agencije Werkbaarheidsmonitor, ki je naredila raziskavo za Družbeno-gospodarski svet Flandrije, so pokazali, da se kar 5,5 % belgijskih delavcev občasno ali pogosto sooča s fizičnim nasiljem na delovnem mestu. Ista raziskava je prav tako pokazala, da starejši delavci doživljajo manj fizičnega nasilja na delovnem mestu od svojih mlajših kolegov (National Research Centre for the Working Environment Denmark 2005).

V raziskavi glede psihološkega delovnega okolja, ki jo je pripravil Državni raziskovalni center za delovno okolje na Danskem (National Research Centre for the Working Environment Denmark 2005), je bilo ugotovljeno, da je bilo 8 % vseh delavcev, kar pomeni približno 220.000 delavcev, vsaj enkrat v zadnjem letu izpostavljenih nasilju na delovnem mestu s strani tretjih oseb.

V Franciji je leta 2005 podobno raziskavo izvedla agencija Darès (2007), objavili pa sta jo Ministrstvo za gospodarstvo, industrijo in zaposlovanje ter Ministrstvo za delo, socialne zadeve, družino in solidarnost. Pokazala je, da 42% delavcev, ki delajo v nenehnem stiku ljudmi (t. i. *front-line* delavci), doživlja grožnje ali celo fizično nasilje s strani strank pogosteje kot enkrat na mesec.

Na Finskem so številne študije v zadnjih desetletjih pokazale povečanje nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb, še posebej nad ženskami. Ciljne raziskave Državnega raziskovalnega inštituta pravne politike na Finskem nakazujejo, da se je nasilje s strani tretjih oseb enakomerno povečevalo od leta 1980 do leta 2003. Povečanje so čutile zlasti ženske predstavnice delavcev, saj je bilo leta 1980 prijavljenih 40.000 primerov, leta 1997 100.000 primerov in leta 2003 že več kot 140.000 primerov na leto. Kljub vsemu pa je raziskava leta 2006 pokazala, da se je trend naraščanja ustavil in ni več tako visok. Poleg tega sta Lehto in Sutela (2008) z raziskavo na Finskem pokazali podobna povečanja nasilja ali groženj z nasiljem nad ženskami od devetdesetih let prejšnjega stoletja dalje. Leta 1990 je 2 % vseh zaposlenih žensk prijavilo takšna dejanja s strani tretjih oseb nekajkrat na mesec, 13 % pa redkeje (skupaj 15 %). Leta 2008 je takšna dejanja s strani tretjih oseb nekajkrat na mesec prijavilo 3 %, redkeje pa 23 % žensk (skupaj 26 %). Med moškimi ravni izkušenj z nasiljem in grožnjami z nasiljem na delovnem mestu ostajata približno enaki skozi opazovano obdobje, znašata pa 2 % za dogodke, ki se zgodijo večkrat na mesec, in 11 % za dogodke, ki se zgodijo redkeje.

V Veliki Britaniji redno izvajajo več statističnih študij s področja nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb. Program RIDDOR (EU, Komisija Evropskih skupnosti 2010) sledi večjim poškodbam in poškodbam, zaradi katerih je žrtev z dela odsotna več kot tri dni, delodajalci pa pri vnosu podatkov kot vzrok lahko navedejo nasilje na delovnem mestu. Britanske organizacije so namreč pravno zavezane k poročanju o poškodbah na delovnem mestu po predpisih programa RIDDOR, kar omogoča stalno posodabljanje podatkov. Med letoma 2005 in 2006 je bilo prijavljenih 6.624 primerov, ki jih je povzročilo nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb, od tega 1 smrtna žrtev, 978 hujših in 5.645 lažjih poškodb. Trend v zadnjem desetletju ostaja stabilen. Vsakoletna britanska raziskava kriminala, ki je bila uvedena po naročilu Ministrstva za notranje zadeve in Urada za zdravje in varnost, opredeljuje nasilje kot kakršen koli napad ali grožnja, pokriva pa samo nasilje, povezano z delom. To pomeni, da obravnava samo primere, ki se zgodijo na delovnem mestu, in izključuje nasilje v družini. V tej obsežni nacionalni reprezentativni raziskavi so udeleženci vprašani, ali so in kako pogosto so žrtev nasilja na delovnem mestu, nadaljnje pa, kako so zaskrbljeni glede nasilja na delovnem mestu in kakšen vpliv ima to na njihovo delo. Med letoma 2006 in 2007 je bilo po teh podatkih bilo ugotovljenih 684.000 incidentov, od katerih je bilo 288.000 fizičnih napadov s strani tretjih oseb.

V izsledkih raziskave (Estrada, Nilsson in Wikman 2007) je bilo dokazano povečanje izpostavljenosti grožnjam in nasilju s strani tretjih oseb na delovnem mestu. To povečanje je povezano predvsem z nasiljem nad ženskami, še posebej tistimi, ki delajo na področju zdravstvene oskrbe. Na drugi strani pa je bilo ugotovljeno, da se nagnjenost k poročanju o nasilnih dejanjih zmanjšuje. Za nasilna dejanja nad delavci v zdravstveni panogi, šolah in zagotavljanju nege je namreč manj verjetno, da bodo prijavljena policiji, kot pri drugih delavcih (Estrada, Nilsson in Wikman 2007).

Državne statistike in ankete so pokazale nekoliko različne stopnje razširjenosti v primerjavi z EWCS (European Working Conditions Surveys), ki kažejo na težave pri ocenjevanju in primerjavi statističnih podatkov glede razširjenosti ali izpostavljenosti različnim oblikam nasilja s strani tretjih oseb med različnimi državami in različnimi anketami. Vzroke za to je moč iskati v uporabi različnih definicij nekaterih pojmov. Prav tako se lahko od države do države razlikujejo uporabljene metodologije za zbiranje in obdelavo podatkov, vključno s kvantitativnimi in kvalitativnimi raziskavami, študijami primerov in različnimi načini poročanja o primerih nasilja. Pri poročanju o nasilju prihaja do razlik pri natančnosti opisa narave incidenta in uporabi različnih meril za ocenjevanje nasilja, svoje pa pri tem igrajo tudi kulturne razlike pri doživljanju nasilja.

3.3.2 Statistični podatki za Slovenijo

Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa je leta 2008 na reprezentativnem vzorcu 1366 polnoletnih prebivalcev Slovenije opravil prvo nacionalno raziskavo o trpinčenju na

delovnem mestu. Od 1366 anketiranih je bilo 823 takih, ki so bili v času ankete zaposleni. Na vprašanje, ali so bili vsaj občasno izpostavljeni mobingu v zadnjih šestih mesecih pred raziskavo, je pritrdilno odgovorilo 10,4 % vprašanih, 1,5 % anketirancev pa je trpinčenje doživljajo pogosto – dnevno ali večkrat tedensko (Lončar 2009).

Na spletnem portalu Revija Evropa (2008) je predstavljena analiza podatkov zgoraj omenjene raziskave, na podlagi katere je bilo ugotovljeno, da je bil dvakrat večji delež zabeležen pri pričah kot pri žrtvah. Nasilju na delovnem mestu je bilo namreč priča kar 18,8 % vprašanih, od tega je bilo 3 % vprašanih priča zelo pogosto. V zadnjih petih letih je trpinčenje na lastni koži vsaj enkrat doživelo 19,4 % vprašanih. Ženske so tudi v Sloveniji precej pogosteje žrtve nasilja na delovnem mestu kot moški, izmed anketirancev, ki so se opredelili za žrtve, je kar 62,8 % žensk in 37,2 % moških. Ne glede na številne tuje raziskave pa je po raziskavi nasilje na delovnem mestu v Sloveniji enakomerno razporejeno med zasebni in javni sektor. Več kot 45 % žrtev je bilo zaposlenih v velikih organizacijah, slaba tretjina v malih organizacijah in ostanek v srednje velikih organizacijah. Po ugotovitvah strokovnjakov so bili nasilju na delovnem mestu najbolj izpostavljeni delavci v predelovalni industriji z 28,2 % deležem, zdravstvenem in socialnem varstvu z 12,8 % deležem ter finančnem posredništvu in javni upravi z 10,3 % deležem. Anketiranci so izpostavili tudi nekaj najpogostejših negativnih dejanj, s katerimi so doživljali nasilje. To so pretirana delovna obremenitev, širjenje govoric, opravljanje nalog pod ravnijo zmoglosti, zadrževanje informacij v zvezi z delom, odvzem odgovornosti na ključnih področjih, žaljenje in neprimerno komentiranje osebnosti, poniževanje ali posmehovanje v zvezi z delom ter ignoriranje posameznikovih mnenj in idej.

Zanimiva je predvsem porazdelitev povzročiteljev nasilja na delovnem mestu, saj se na podlagi raziskave Kliničnega inštituta za medicino dela, prometa in športa prvič pokaže tudi problem nasilja s strani tretjih oseb. Najpogosteje so povzročitelji nasilja na delovnem mestu nadrejeni, nato sledijo sodelavci in podrejeni, kot zadnja in najmanj zastopana skupina povzročiteljev pa so navedene t. i. tretje osebe: stranke, bolniki in študentje (Lončar 2009).

3.4 Dejavniki tveganja

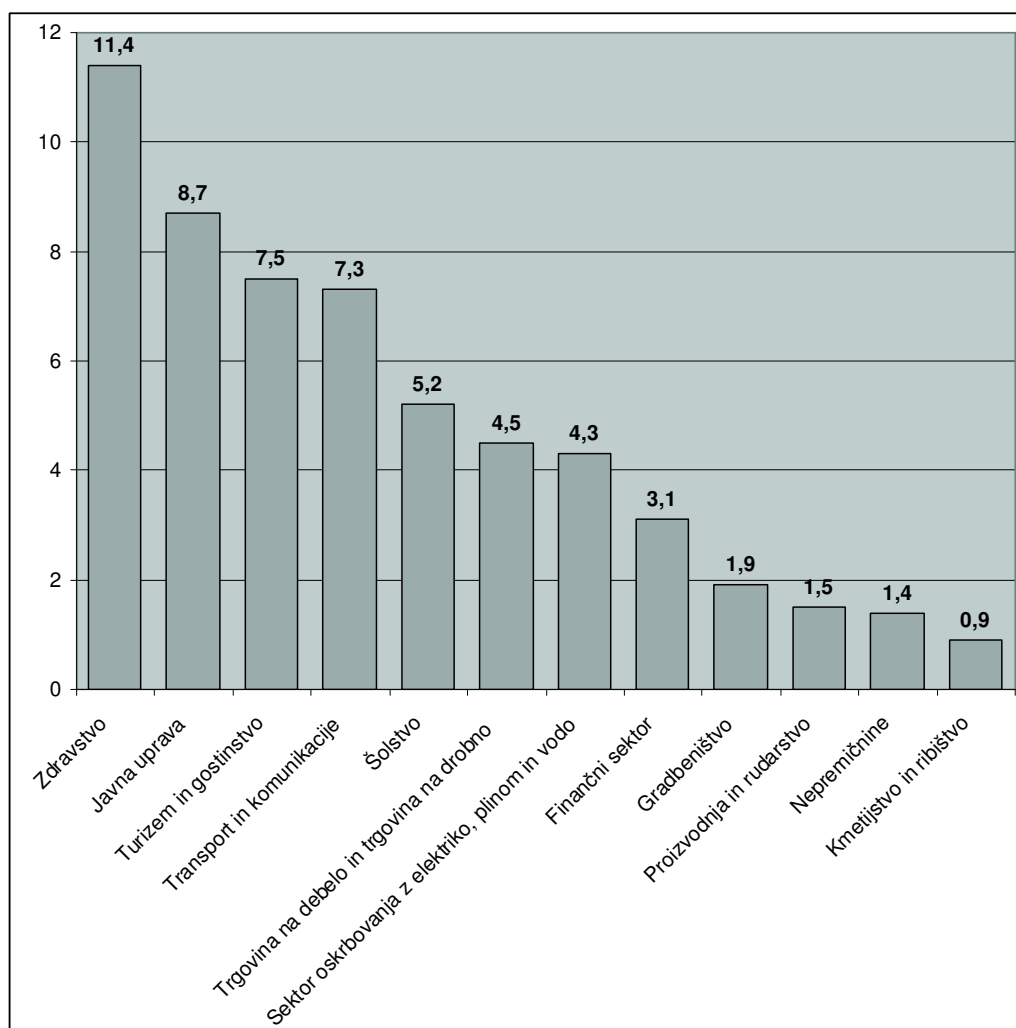
Medtem ko skupna statistika jasno kaže na globalne razsežnosti problema nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb, pa je pojav neenakomerno porazdeljen glede na panoge zaposlitve in posamezna delovna mesta. V zvezi s tem različni avtorji (Patterson, Ryan in McComish 2009, Milczarek 2010, Rugala in Isaacs 2010) jasno opredeljujejo več panog, kjer je nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb bolj razširjeno. NIOSH (2006) ugotavlja, da lahko vsak delavec ne glede na panogo potencialno naleti na katerokoli izmed oblik nasilja. Vendar pa je Evropska fundacija za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer (2011) ocenila raven nasilja in nadlegovanja po sektorjih zaposlitve. Strokovnjaki (Luckenbill 1977, Felson in Tadeschi 1993) so na podlagi tega podali tudi mnenje, katera so najbolj ogrožena delovna mesta v evropskem prostoru. Panoge in poklice so razvrstili v različne kategorije glede na stopnjo

ogroženosti delavcev na delovnem mestu. Iz te kategorizacije je razvidno, da so nasilju na delovnem mestu s strani tretjih oseb najbolj izpostavljena tista delovna mesta, ki spadajo v storitveno dejavnost in pri katerih delavci veliko sodelujejo z drugimi posamezniki (tako strankami kot sodelavci).

Tako Luckenbill (1977) kot tudi Felson in Tedeschi (1993) opisujejo naravo nasilnih dejanj in ugotavljajo, da obstajajo posebne značilnosti, ki vplivajo na povečanje tveganja nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb in so povezane z delom, delovnim okoljem in situacijskimi dejavniki. Te posebne značilnosti so:

- ravnanje z denarjem ali dragocenostmi (blagajniki, bančniki, prevoz),
- varovanje dragocene lastnine ali predmetov,
- delo z javnostjo,
- zagotavljanje varstva, svetovanja, izobraževanja in usposabljanja (medicinske sestre, ambulantno osebje, socialni delavci, učitelji),
- pregledovanje in izvrševanje predpisov in zakonov (policija, prometni redarji, inšpektorji),
- delo z bolniki z motnjami v duševnem razvoju, pijanimi ali potencialno nasilnimi ljudmi (zdravstveni delavci v psihiatričnih ustanovah, natakariji, zaporni pazniki),
- samostojno delo (taksisti, čistilke, manjši samostojni trgovci, mehaniki),
- delo ponoči ali zgodaj zjutraj in
- delo v delih mesta, kjer je največ kriminala.

Značilnost nasilja s strani tretjih oseb je povečano tveganje takšnega dejanja v nekaterih panogah. V teh panogah in poklicih je veliko dejavnikov, ki jih lahko razumemo kot tveganje za nasilje. V skladu s Parent-Thirion in ostalimi (2007) je tveganje za pojav nasilja in groženj z nasiljem najvišja v zdravstvu in izobraževanju, pa tudi javni upravi in obrambi, nekoliko nižja, a še vedno precej nad povprečjem, pa v prometu, komunikacijskih storitvah in turizmu. Focal Point (Milczarek 2010) raziskava je pokazala, da je v Evropski uniji vsak petnajsti delavec žrtev fizičnega nasilja na delovnem mestu s strani tretje osebe. Države članice, ki so bile povabljene k raziskavi, so v enem izmed vprašanj odgovarjale tudi, katere tri panoge so po njihovem mnenju najbolj izpostavljene takšnemu tveganju. Najbolj pogost odgovor je bil zdravstvo, sledili so mu javna uprava, turizem in gostinstvo ter transport (Slika 1). Prav tako je bilo ugotovljeno, da se ženske s takšno obliko nasilja najpogosteje srečajo v zdravstvu, izobraževanju in trgovini, medtem ko se na drugi strani moški s takšno obliko nasilja najpogosteje srečujejo v policiji, varovanju in transportu.



Slika 1: Pregled pojavnosti fizičnega nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb v odstotkih (y) glede na različne panoge dela (x).

Vir: prirejeno po Milczarek 2010.

Poleg delovnega okolja na nasilje s strani tretjih oseb pomembno vplivajo tudi organizacijski in psihosocialni faktorji. Študije med delavci v zaporih so namreč pokazale, da je bilo usklajeno delovanje delovne enote pomemben dejavnik pri stopnji nasilja zapornikov nad delavci. Šikaniranje delavcev je namreč povezano z nezmožnostjo vpliva na situacijo, pomanjkanjem samostojnosti, konfliktom interesov, slabim pretokom informacij in slabim sodelovanjem med delavci (Milczarek 2010).

Najpomembnejšo vlogo pri pojavljanju takšnega nasilja torej igra okolje. Geijer in Menckel (2003) sta se osredotočila na nasilje in grožnje z nasiljem nad delavci na bencinskih črpalkah.

Študija je pokazala, da je nevarnost nasilja trikrat večja v velikih mestih v primerjavi z redko poseljenimi območji, tveganje se je bistveno povečalo v poznih večernih in nočnih urah, prav tako pa je prišlo do več incidentov na tistih bencinskih črpalkah, kjer so delavci delali sami.

Tveganja, povezana z delovnim okoljem, so odkrili mnogi raziskovalci. Možnosti za povečanje nasilja se močno povečajo v petih okoliščinah. To so določena obdobja dneva ali večera, nekateri dnevi v tednu, posamezni kraji, kjer se zbirajo skupine mlajših moških ali vinjenih oseb, slabo zavarovani prostori, kjer so hranjeni večji zneski gotovine ali drog ter dejavnosti, kjer obstajajo dolge čakalne vrste za stranke (Milczarek 2010).

Večje tveganje za nasilje lahko prav tako na katerem koli delovnem mestu izzove situacija, ko mora delavec zavrniti določeno zahtevo posameznika ali mora storiti nekaj, česar noče (bodisi zaradi delovnih nalog, delovnega mesta, nezmožnosti, pravil, zakonov ipd.). Menckel in Viitasara (2002) sta razvili model predloga za analizo groženj in nasilja, ki je bil najprej preizkušen v zdravstveni panogi. Model obravnava nasilje kot proces, ki nastane pod vplivom strukturnega (stalnega) in situacijskega (občasnega) dejavnika tveganja.

Pri pregledu dejavnikov tveganja za nasilje na delovnem mestu je bilo ugotovljeno, da je delovno mesto najbolj kritična spremenljivka. Delovna mesta, ki zahtevajo vsakodnevne medosebne stike z večjim številom ljudi ali ravnanje z denarjem, naj bi bila povezana s povečanjem tveganja za nasilje. Iz tega gre sklepati, da tako psihični kot medosebni in organizacijski dejavniki vplivajo na pojavnost in preprečevanje nasilja na delovnem mestu. Zdi pa se, da je velika skrb, predvsem v storitvenih dejavnostih, predvsem zadovoljevanje potreb. Zato je treba upoštevati pričakovanja strank in potrošnikov (Scalora in ostali 2003).

Grandley, Dickter in Sin (2004) trdijo, da je mnogo okoliščin, pri katerih se, nasprotno od reka *stranka ima vedno prav*, stranka moti in je utemeljenost njenih zahtev mogoče izpodbijati. NIOSH (2006) je v svojih priporočilih to ugotovitev tudi priznal in opredelilo, da je za taka delovna mesta potrebno zagotoviti ustrezno kadrovske in izobraževalno kombinacijo, da delavci učinkoviteje služijo strankam, kupcem ali bolnikom. Nizka kakovost storitev in odzivnost sta namreč lahko posledica neustrezne kadrovske in izobraževalne kombinacije osebja, kar lahko privede do frustracije in vznemirjanja strank, kupcev ali bolnikov. To se lahko odraža tudi v njihovem nasilju. Poleg tega so lahko delavci na takih delovnih mestih bolj dovzetni za nasilje, sploh če ima stranka kazensko ozadje, je duševno bolna ali čustveno motena.

Obstaja pa nekaj redkih poklicev, pri katerih je nasilje del vsakodnevnih nalog. Pri duševnih bolnikih, na primer, je izražanje agresije v terapevtskem smislu celo zaželena, zdravniki specialisti pa se s tem soočajo v sklopu svojih delovnih nalog. Zato Wand in Coulson (2006) menita, da bi taka okolja morala biti izvzeta iz prepovedi izražanja agresije zaradi vdora v prakso zdravnika.

Dejavniki tveganja za nasilje s strani tretjih oseb se pojavljajo predvsem glede na značilnost dela in delovnega okolja, obenem pa tudi širše glede na posamezne situacije. Obstaja torej več dejavnikov za nasilna dejanja in širjenje pojava. Poleg organizacijske kulture, klime na delovnem mestu, stila vodenja in delovnih pogojev pomembno vplivajo tudi značilnosti posameznika (značajska primernost za delovno mesto, strokovne veščine in znanje).

V študiji RESPECT (Weber 2011) so identificirali nekatere značilnosti posameznikov, ki so povezane z večjim tveganjem za nasilje s strani tretjih oseb: spol (moški), starost (mlad) in delovne izkušnje (malo). Posameznikove značilnosti, kot so spol, starost in delovne izkušnje, so opredeljene kot dejavniki tveganja. Rezultati študij glede pomembnosti spola kot faktorja za povečano tveganje za nasilje s strani tretjih oseb pa se v veliki meri razlikujejo med seboj, zato je zelo pomembno, katero izmed panog in na katerem geografskem področju se obravnava.

Tudi na podlagi nacionalnih statističnih podatkov obravnavanih držav članic Evropske unije, ki jih je zajela študija Focal Point (Milczarek 2010) je bilo ugotovljeno, da so ženske pogosteje tarče nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb. Eden izmed razlogov za tako situacijo je ta, da so ženske v večji meri kot moški zaposlene v panogah, ki so bolj izpostavljena takšnemu nasilju (zdravstvu, javni upravi, trgovina na drobno, izobraževanje). Prav tako je bilo ugotovljeno, da ženske zavzemajo nižja delovna mesta z nižjimi plačami, medtem ko moški dominirajo predvsem na boljših delovnih mestih, višjih položajih in imajo boljše plačo. Moški so v večji meri izpostavljeni tveganju za fizični napad kot ženske, so pa zato predstavnice nežnejšega spola v večji meri izpostavljene spolnemu nasilju (tako verbalnemu kot fizičnemu).

Di Martino, Hoel in Cooper (2003) so poskušali definirati profil tipičnega storilca/tretje osebe nasilnega dejanja. Storilec z nasiljem izkazuje moč ali izkorišča šibkost žrtve. Na podlagi svojih ugotovitev so opredelili, da so storilci večinoma mladi moški z milejšo ali hujšo duševno boleznijo, težavnim otroštvom ali pa so pod hudim pritiskom zaradi določene situacije. Uporaba alkohola ali drog naj bi povečevala tveganje za nasilno vedenje. Kot zanimivost je vredno omeniti raziskavo Simisterja in Van de Vlierta (2005), ki sta podala ugotovitev glede vremena, ki naj bi vplivalo na nasilno vedenje posameznikov. Iz svoje raziskave namreč sklepata, da se nasilje povečuje sorazmerno s količino padavin in vlage v zraku na nekem določenem območju.

3.5 Posledice nasilja

Nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb ima lahko veliko različnih vrst negativnih posledic. Posledice je mogoče analizirati na podlagi različnih ravni: posameznika, organizacije in družbe. Poleg tega ne gre pozabiti niti na družine, sorodnike in prijatelje žrtve nasilja.

Posledice za posameznike

V svojem poročilu so Di Martino, Hoel in Cooper (2003) povzeli rezultate študije v zvezi s posledicami nasilja s strani tretjih oseb. Po njihovih ugotovitvah ima takšno nasilje lahko tako fizične kot psihične posledice. Fizične posledice so odvisne predvsem od resnosti nasilnega napada in lahko segajo od manjših poškodb do smrti. Psihološke posledice pa so odvisne od posameznikove zaznave dejanja. Njihove ugotovitve kažejo, da je splošno zdravstveno stanje žrtev nasilja pogosto oslabiljeno, prav tako se poslabša psihološko stanje – pomanjkanje koncentracije, zmanjšana samozavest, povečana razdražljivost, odmik iz socialnega življenja ipd. Poleg tega je bilo zmanjšano tudi njihovo zadovoljstvo pri delu.

Obstaja razvrstitev reakcij posameznika na nasilje na sledeče načine: čustvene (občutki jeze in nemoči), socialne (v odnosu do sodelavcev, sočutje), bio-fiziološke (spanje, motnje v obnašanju, telesne napetosti), kognitivne (razmišljanje o dogodku, jeza na pristojne) in dolgoročno čustvene reakcije (strah). Na drugi strani pa je opredeljena še ena vrsta razvrstitve, in sicer neposredne in posredne reakcije. Neposredne reakcije so negativno razpoloženje, odvrčanje pozornosti in strah pred nasiljem, posredne pa psihične bolečine (depresija), psihosomatske bolezni in/ali reakcije na organizacijo (odsotnost z dela, izčrpanost, nesreče) (Ryan in Poster 1989).

Psihološke posledice so lahko še hujše od fizičnih, seveda pa je vse odvisno od posameznika samega. Posledice nasilja se torej razlikujejo od primera do primera, lahko gre za manjše reakcije na stres, dolgotrajno bolniško odsotnost z dela ali popolno odtujitev iz poklicnega življenja.

Posledice za organizacije

Poleg posledic za posameznika obstajajo tudi gospodarske izgube. V prvi vrsti se pokažejo v tistih organizacijah, kjer je žrtev zaposlena. Take izgube so lahko zmanjšanje zadovoljstva z delom, zmanjšana produktivnost, povečanje bolniške odsotnosti, večja fluktuacija delavcev, izoliranost s strani sodelavcev, nesodelovanje ipd., kar vse povečuje stroške organizacije (Smej 2009).

Posledice za družbo

Po ugotovitvah Di Martina, Hoeljeve in Cooperja (2003), sicer odvisno od sistema zdravstvenega varstva in zdravstvenih stroškov, predstavlja nasilje na delovnem mestu velike stroške za celotno družbo. Poleg tega je mogoče dolgotrajno bolniško odsotnost in prezgodnje upokojevanje obravnavati kot veliko gospodarsko breme za družbo, čeprav bi to moralo biti odvisno od posebnega sistema, ki bi skrbel za odškodnine. V poročilu, ki so ga izdali Hoel, Sparks in Cooper (2001) o stroških nasilja in stresa pri delu, strokovnjaki ocenjujejo, da

gospodarska izguba iz naslova nasilja in stresa pri delu v povprečju predstavlja 1 – 3,5 % BDP.

Zaradi nasilja na delovnem mestu nastaja velika škoda, saj rastejo nepotrebni stroški iz naslova bolniških odsotnosti in zmanjševanja produktivnosti žrtev. V Nemčiji je bilo leta 2002 samo na račun žrtev nasilja na delovnem mestu povzročenih za več kot trideset milijard evrov škode, objavili pa so tudi odškodninske sodbe sodišč v zvezi s posledicami, ki so jih utrpeli žrtve, bodisi duševnimi ali fizičnimi (Mlinarič 2008).

3.6 Preprečevanje nasilja

Glede na pregled literature lahko domnevamo, da obstajajo dokazi o več pristopih, ki se izvajajo tako na mikro kot makro ravni in katerih cilj je preprečevanje, zmanjšanje in odprava nasilja na delovnem mestu. Prizadevanja so osredotočena na razvoj in izvajanje politike stališč na usposabljanju in izobraževanju osebja za preprečevanje, zmanjšanje ali ustrezen odziv na agresivne in nasilne situacije.

Obstaja nekaj načinov, ki zmanjšajo tveganje za nasilje na delovnem mestu za več kot petdeset odstotkov. To so pisna pravila na delovnem mestu, ki upoštevajo smernice pristopa ničelne tolerance, in objavljen seznam načinov neprimernega vedenja (Nachreiner in ostali 2005).

Prizadevanj za preprečevanje nasilja se ne more obravnavati samo glede na njihovo takojšnje delovanje. Z drugimi besedami, izpolnjevati morajo tudi zahteve po psihološki in politični strani. Temeljna vzroka za nasilje sta moč in še posebej izrazito neravnovesje moči med tretjimi osebami in delavci. Neuspešno obvladovanje teh neenakosti lahko privede do neuspeha pri uresničitvi ključnih dejavnikov na področju preventive pri nasilju na delovnem mestu (Paterson in Duxbury 2007).

Ne glede na vzrok pa obstajajo določeni dejavniki, s katerimi bi se nasilju na delovnem mestu lahko izognili. Te dejavnike lahko združimo v dve skupini: pri prvi gre za odprtost družbe in javnosti do problema, pri drugi pa za odprtost delovnih organizacij do problema.

Ozaveščanje in javne objave podatkov o nasilju na delovnem mestu s strani tretjih oseb bi vodili k bolj kritičnemu in zavračajočemu odnosu družbe do problema. Na ravni posameznih držav bi k temu lahko bistveno prispevali s sprejetjem mednarodnih deklaracij in sporazumov ter z uvedbami določenih sprememb v zakonodajo na področju delovnega prava (Wilson 2005).

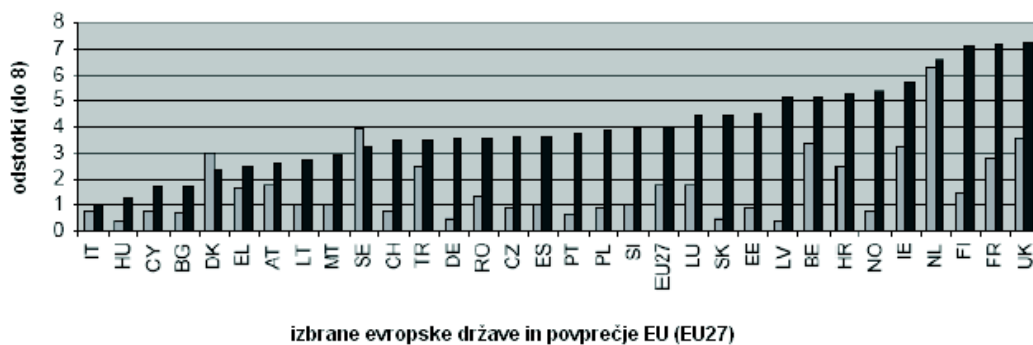
Pri tem velja poudariti, da je predvsem pomembno dejstvo, da se posebej uredi pravno varstvo za žrtve nasilja na delovnih mestih s strani tretjih oseb in se jim nudita ustrezna pravna in

psihološka pomoč. Poleg raznih kodeksov etičnih načel in preventivnega obveščanja pa so dobrodošle tudi podporne skupine za samopomoč.

Tako kot pri drugih oblikah nasilja na delovnem mestu veliko vlogo pri preprečevanju igrajo delovne organizacije oziroma delodajalci. Če povzamemo že v prejšnjem poglavju navedeno priporočilo Wilsona (2005), naj bi delodajalci sprejemali interne predpise in oblikovali jasne zahteve, njihovo izpolnjevanje s strani delavcev pa naj bi tudi preverjali. Poleg izobraževanj in usposabljanj pa bi morali vzpostaviti takšno delovno ozračje, v katerem bi delavci lahko brez zadržkov kršitelje tudi prijavljali.

3.6.1 Preprečevanje nasilja na ravni držav

V svoji predstavitvi je Tina Weber (2011), ki je bila med drugim tudi odgovorna za vodenje raziskave projekta RESPECT, poudarila obseg problematike nasilja s strani tretjih oseb v Evropski uniji. Z raziskavami Evropske fundacije za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer, ki so del Evropske raziskave o delovnih razmerah iz leta 2007, so strokovnjaki namreč ugotovili, da je bilo v zadnjih 12 mesecih pred raziskavo v povprečju od 1 % do 7,2 % delavcev v Evropi izpostavljenih fizičnemu nasilju s strani strank in uporabnikov storitev. Ta številka je precej višja od nasilja na delovnem mestu s strani sodelavcev. Slika 2 prikazuje izpostavljenost delavcev fizičnemu nasilju na delovnem mestu tako s strani sodelavcev (svetlejši stolpec) kot tretjih oseb (temnejši stolpec) po evropskih državah v obdobju 12 mesecev pred raziskavo.

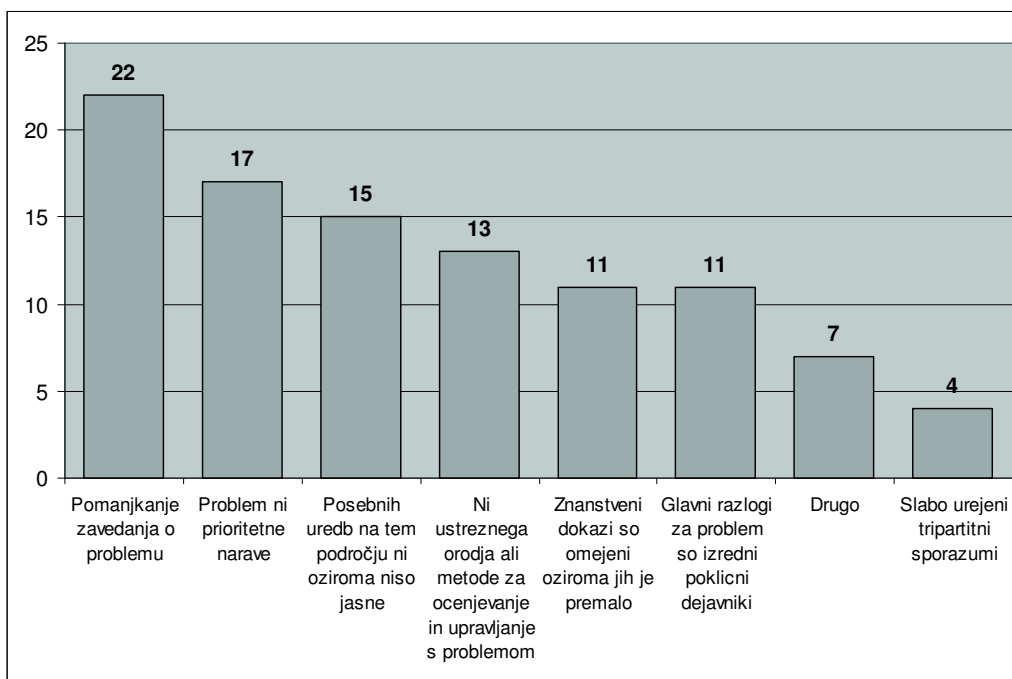


Slika 2: Izpostavljenost delavcev fizičnemu nasilju na delovnem mestu s strani sodelavcev in tretjih oseb po izbranih evropskih državah.

Vir: Weber 2011.

Od države do države prihaja do velikih razlik pri pojavnosti nasilja s strani tretjih oseb, kar bi lahko bilo povezano s kulturnimi razlikami in dojemanjem glede sprejemljivosti določenih vrst obnašanja. Nezanemarljiv dejavnik pa je tudi nizka stopnja osveščenosti delavcev o tem,

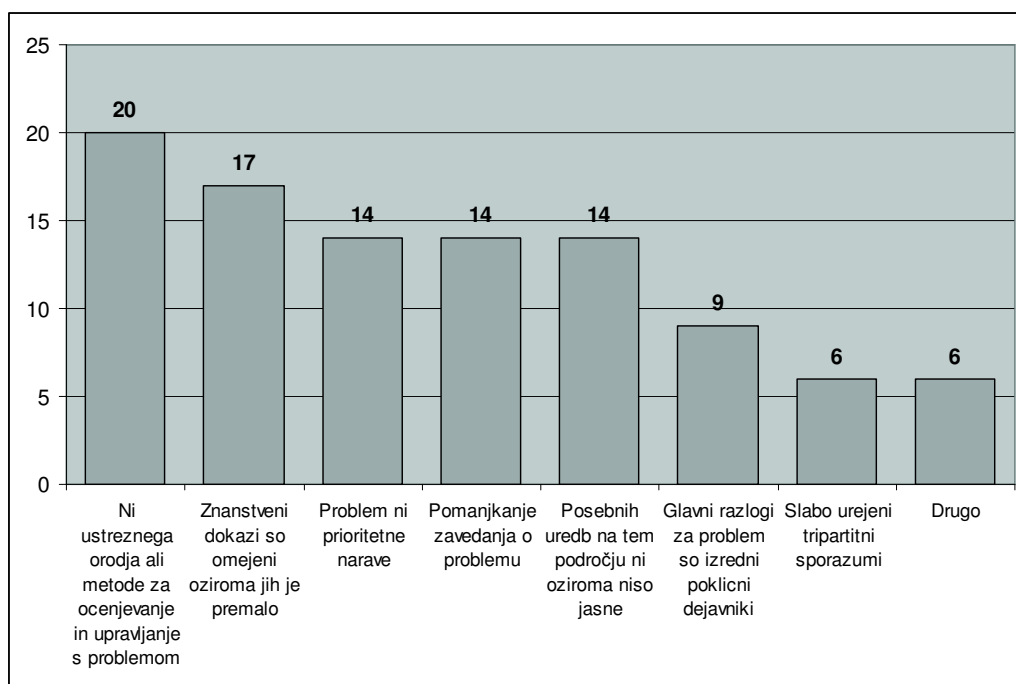
kaj je nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb. Poglavitne razloge o tem, zakaj je stopnja priznavanja pojava pri delavcih na dokaj nizkem nivoju, prikazuje slika 3. V njej je predstavljenih osem najpogostejših razlogov in skupni odstotek posameznega razloga glede na vse, podatke pa je prispevalo dvaindvajset držav članic EU v raziskavi OSHA leta 2009.



Slika 3: Pregled poglavitnih razlogov za nizko stopnjo priznavanja nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb pri posameznih delavcih v odstotkih (y) glede na razlog (x).

Vir: prirejeno po raziskavi Evropske fundacije za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer 2011.

Weber (2011) dodaja, da kljub pomembnosti problema, ki ga je pokazala že prej omenjena raziskava in v širšem obsegu razdelila tudi OSHA, številne države še vedno nimajo oblikovanih posebnih politik za spopadanje z nasiljem na delovnem mestu s strani tretjih oseb. OSHA navaja pomanjkanje ustreznih orodij in metod za ocenjevanje in upravljanje z vprašanjem, pa tudi pomanjkanje znanstvenih dokazov in podatkov, ki naj bi bil glavni razlog, da ne obstaja vidnejših nacionalnih ali panožnih pobud za reševanje vprašanja. Na sliki 4 je predstavljenih sedem najpogostejših razlogov in skupni odstotek posameznega razloga glede na vse, podatke pa je prispevalo dvaindvajset držav članic EU v raziskavi OSHA leta 2009.



Slika 4: Pregled poglavitnih razlogov, da ne obstaja vidnejših pobud za reševanje problema nasilja nad delavci s strani tretjih oseb na nacionalni ravni v odstotkih (y) glede na razlog (x).

Vir: prirejeno po raziskavi Evropske fundacije za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer 2011.

Usposabljanje je opredeljeno kot pomemben del preprečevanja nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb. V okviru projekta RESPECT so bili opredeljeni ključni rezultati, ki so jih po opravljenem usposabljanju dosegli udeleženci. Poleg povečevanja osveščenosti delavcev o potencialnih tveganjih za nasilno vedenje, zlorabe, nadlegovanja in nasilja, se je razvila tudi zavest o nesprejemljivosti takšnega ravnanja. S konkretnimi primeri so delavci osvojili tehnike za prepoznavanje in obravnavanje tako dejanskih nasilnih vedenj kot tudi potencialnih nasilnih situacij. Ugotovljeno je bilo, da je povečevanje osveščanja delavcev o ustreznih politikah preprečevanja takega vedenja in njihove odgovornosti pri izvajanju teh politik (vključno s skrbjo za stranke) izboljšalo medsebojne odnose s sodelavci (Weber 2011).

V nadaljevanju je opisan primer dobre prakse uvajanja dejavnosti proti nasilju na delovnem mestu s strani tretjih oseb, ki so jo uvedli na Danskem. Veliko različnih dejavnosti je bilo uvedenih tako na nacionalni ravni kot tudi na ravni posameznih okrožij. Povzeti jih je mogoče v sedem glavnih področjih, ki so opredeljena v naslednjih točkah (National Research Centre for the Working Environment Denmark 2005):

- razvoj politike proti nasilju z namenom ustvarjanja prepoznavnosti, enotnosti in kontinuitete pri delu za preprečevanje nasilja,

- registracija in analiza posameznih nasilnih dogodkov je primerno orodje za preprečevanje nasilja,
- izobraževanje – ne samo o nasilju, temveč tudi o več posebnih povezanih strokovnih temah, ki prispevajo k povečevanju strokovnosti,
- načrti za izredne razmere, kot so kontrolni sezname in pomoč – ti so našli pot na mnoga delovna mesta in jih v mnogih organizacijah vključujejo v svoje politike preprečevanja nasilja,
- poudarek na fizičnih pogojih delovnega mesta, delno z namenom ustvariti ustrezno delovno mesto za delavce, deloma pa zagotoviti dostojanstven okvir za zunanje uporabnike,
- zaostreni tehnični pogoji v smislu števila alarmnih in varnostnih naprav, ki jih je treba uporabiti za preprečevanje ali zmanjšanje nasilja na delovnem mestu in
- posebna ocena tveganja delovnega mesta za nasilje s strani tretjih oseb kot orodje za obvladovanje in preprečevanje takšnega početja.

Na preprečevanje nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb se v Sloveniji še do nedavnega javnost ni osredotočala, saj je tudi pojav za nas še dokaj svež. Tega ne gre pripisovati dejstvu, da se je nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb šele zdaj razvilo, pač pa se ga je šele pred kratkim spoznalo kot za enega izmed pojavov nasilja na delovnem mestu. K osveščanju javnosti o problematiki in razsežnosti pojava so se vključile številne organizacije (na primer Društvo za nenasilno komunikacijo, Društvo SOS, Čili za delo in podobno), ki pa povečini tretjih oseb kot povzročiteljev nasilja na delovnem mestu posebej niso izpostavile. Aktivno je k preprečevalni politiki na ravni države pristopilo Združenje svetov delavcev Slovenije (2011), ki je pripravilo predlog za dopolnitve Zakona o varnosti in zdravju pri delu. Opredelili so nove obveznosti delodajalca, ki so bile v grobem zelo podobne tistim, ki so bile kot rešitev predstavljene na Danskem. Zajemale so postopek ocenjevanja tveganja delovnih mest in njihovo javno objavo, ustrezno ureditev delovnih mest s povečanim tveganjem za nasilje s strani tretjih oseb, načrtovanje postopkov pri ravnanju v primeru nasilnega vedenja in sprejem ustreznih preprečevalnih politik na ravni organizacij. Novela Zakona o varnosti in zdravju pri delu, ki je v veljavo stopila 3. decembra 2011, je upoštevala večino predlogov Združenja sveta delavcev Slovenije.

Menim, da bi najprej morali jasno opredeliti pojem in se šele nato lotiti preprečevalnih politik. Najbolj pomembno je, da ljudje nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb kot tako tudi prepoznajo, zato se mi zdi izredno pomembna organizacija izobraževanj na to temo tako za delodajalce kot za zaposlene.

3.6.2 Preprečevanje nasilja na ravni organizacij

Menim, da se nasilje nad delavci s strani tretjih oseb najpogosteje ponavlja le zato, ker se ga tolerira. Organizacije lahko k temu pripomorejo z različnimi ukrepi, tj. s spremembami v

organizaciji dela, s spremembami stila vodenja in z zavarovanjem socialnega položaja posameznika.

Da bi se organizacije izognile nasilju s strani tretjih oseb, lahko veliko naredijo tudi same in za to ne rabijo zakonskih določil. Predvsem mora delodajalec spodbujati razvoj medosebnih odnosov in komunikacije v vseh smereh, redno spremljati zadovoljstvo delavcev in njihove medsebojne odnose ter ustvarjati okoliščine, v katerih delavci čutijo, da lahko opozorijo na nepravilnosti.

Obstaja kar nekaj aktivnosti za preprečevanje nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb, ki jih Tači (2009) deli na primarno, sekundarno in terciarno fazo. Primarno fazo šteje za preventivno delovanje organizacij na področju nasilja s strani tretjih oseb. S tem zmanjšajo verjetnost nastanka novih primerov in zaščitijo svoje delavce. Da bi to dosegli, morajo optimizirati delovno okolje in delovni čas, ustvariti jasne delovne pogoje, podpreti sodelovanje v oblikovanju in razdelitvi delovnih ciljev, aktivirati izmenjavo informacij, priznati pomen ravnanja z delavci z ustreznim usposabljanjem in izpopolnjevanjem, projektirati prilagojene delovne naloge, spodbujati delovno kulturo s poudarkom na prednosti spoštovanja človeškega dostojanstva in zavračanjem vseh oblik nasilja, izobraževati in obveščati delavce o pojavih nasilja, izdelati dokumente za preprečevanje nasilja na delovnem mestu na ravni organizacije ipd. Sekundarna faza navadno poteka s pomočjo sindikalnih zaupnikov, ki so lahko zaposleni v organizacijah ali pa z organizacijo sodelujejo kot zunanji sodelavci. Pri sekundarnem preprečevanju nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb se je nasilno dejanje že zgodilo, sindikalni zaupnik pa ima vlogo posrednika med organizacijo, kjer se je nasilno dejanje zgodilo, in žrtvijo. Delovanje in varstvo sindikalnih zaupnikov v Sloveniji ureja Zakon o delovnih razmerjih. 208. člen navaja, da lahko sindikat, ki ima člane zaposlene pri določenem delodajalcu, imenuje ali izvoli sindikalnega zaupnika. V primeru, da zaupnik ni določen, sindikat pri delodajalcu zastopa njegov predsednik. Sindikalni zaupnik ima med drugim pravico zagotavljati in varovati pravice in interese članov sindikata pri delodajalcu, v kar spada tudi posredovanje pri reševanju nastalih konfliktov iz naslova nasilnih dejanj na delovnem mestu. Terciarna faza preprečevanja pa stremi k vzpostavljanju vseh potrebnih ukrepov, da žrtvi pomagajo pri čim hitrejšem okrevanju, tako fizičnem in psihičnem kot tudi pri povrnitvi samospoštovanja. Zato pri tem pomembno vlogo igrajo skupine za samopomoč, rehabilitacije v specializiranih zdravstvenih ustanovah in nekateri zakoni, ki morajo upoštevati običaje in lokalno kulturo. To pomaga pri zmanjševanju posledic na osebni, družinski in družbeni ravni.

V preglednici 1 je prikazan pregled posredovanja pri nasilju na delovnem mestu s strani tretjih oseb na različnih organizacijskih ravneh glede na primarno, sekundarno in terciarno fazo.

Preglednica 1: Posredovanje na različnih organizacijskih ravneh in po različnih fazah nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb

Organizacijska raven	Primarna faza	Sekundarna faza	Terciarna faza
država in njene politike preprečevanja nasilja	zakoni, prepisi, kolektivne pogodbe, sporazumi EU in vodenje prijav	preiskave dogodkov, vpletenost organov pregona in obvladovanje konfliktnih situacij	zagotavljanje možnosti za rehabilitacijo žrtev
delovna organizacija	kolektivne pogodbe, interne politike, navodila, predpisi in napotki ter krizni plan	navodila za ukrepanje v primeru nasilnega dejanja in opredelitev možnosti za dodatno pomoč	vzpostavitev programov in pogodb o nadaljnji strokovni skrbi
delo in naloge	preprečevanje tveganja (delovno okolje, fizični položaj), varnostna oprema, alarmni sistemi in varnostna služba	usposabljanje, izobraževanje in vpeljava modela za učinkovito obvladovanje morebitnih nasilnih situacij	skupine za samopomoč, poročanje o napredku zdravljenja
posameznik	usposabljanje (samoobramba, seminarji za delo z nasilnimi ljudmi...)	individualna pomoč in podpora	individualno okrevanje, terapije, posvetovanje in odškodnine

Vir: prirejeno po raziskavi Evropske fundacije za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer 2011 in Tači 2009.

Kot odgovor na številne napade, ustrahovanja, žalitve in nadlegovanja je župan Londona skupaj s svojim sektorjem za transport konec leta 2008 pričel s večmesečno kampanjo »Don't take it out on our staff« (»Ne znašajte se nad našim osebjem«) s pripisom »We press for the strongest penalties for assaults« (»Zahtevamo najstrožje kazni za napade«) (slika 5). Gre za eno izmed vidnejših kampanj delovnih organizacij o osveščanju in preprečevanju nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb. Ker se večina Londončanov prevaža z javnim transportom, so za oglaševalska mesta izbrali številna avtobusna postajališča in postaje

podzemne železnice. Z željo, da bi kampanja dosegla čim večji krog ljudi, pa so na drugi strani pri potnikih vzbudili tudi veliko slabe volje.



Slika 5: Letak, ki je bil del londonske kampanje proti nasilju nad osebjem mestnega transporta s strani potnikov

Vir: Gordon 2008.

Številni potniki so sicer priznavali, da je napadov na osebje mestnega transporta res veliko in da je to graje vredno, vendar so že v naslednjem stavku povedali, da ni nič čudnega, glede na to, kako se to osebje do potnikov obnaša. Njihovo vedenje naj ne bi bilo ravno v ponos mestnemu transportu. Po drugi strani pa so letaki naslavljali vse potnike in s tem posplošili krivdo za nasilna dejanja na vse, čeprav je tistih, ki nasilje povzročajo, relativno malo glede na celotno maso potnikov (Gordon 2008).

Nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb ni zanemarljiv pojav, saj je v širši družbi tako doma kot v tujini vse bolj prisoten. Vendar pa menim, da tega v prvi vrsti ne gre pripisovati pogostejšim incidentom, temveč povečanju osveščenosti posameznikov o tem, da nasilje na delovnem mestu ne predstavlja samo klasičnega razmerja med sodelavci. Vsaka žrtev nasilje dojema drugače – nekateri se za manjše incidente niti ne zmenijo in jih ignorirajo, pri drugih

lahko privede do fizičnih ali psihičnih bolečih, nekaterim pa lahko pusti trajne posledice. Ne glede na to pa bi se morali vsi zavedati, da so taka negativna ravnanja nedopustna in prav vsa vredna obsojanja. Tako kot druge oblike nasilja na delovnem mestu je tudi to obliko mogoče v večji meri preprečiti, vendar pa je treba pojem najprej jasno definirati, ljudi o njem izobraževati, pripraviti analize tveganj od širših panog in delovnih organizacij do posameznih delovnih mest, sprejeti varnostne ukrepe in opredeliti, kako v primeru incidentov ravnati. Pri tem ni zanemarljiva vloga organov pregona, ki bi morali povzročitelje nasilja v skladu z veljavno zakonodajo tudi ustrezno sankcionirati. Da pa bi to lahko storili, mora biti zakonodaja ustrezno urejena in predvidevati pojavnost nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb.

4 PRAVNA UREDITEV NASILJA NA DELOVNEM MESTU S STRANI TRETJIH OSEB

Dejstvo je, da nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb še do pred kratkim ni bilo niti posebej prepoznano niti posebej proučevano (Patterson, Ryan in McComish 2009). V primeru, da je v določeni situaciji do podobnega pojava prišlo, je bil ta uvrščen med splošno nasilje na delovnem mestu, mobing (Weber 2011).

Preprečevanje pojavnosti in posledic nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb so redke naprednejše države prepoznale in problematiko že začele urejati na nacionalnih ravneh. Sprejem ustrezne zakonodaje in/ali posodobitev že obstoječe, pomoč žrtvam, sodelovanje s socialnimi partnerji in razne javne osveščevalne kampanje so med njimi najpogostejša prizadevanja za preprečevanje nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb.

Na ravni EU konkretnih akcij za spremembe ali dopolnitve zakonodaje še ni bilo vloženih v uradno proceduro, obstaja pa več pravnih aktov, ki bi lahko služili kot podlaga za morebitno nadgraditev.

4.1 Mednarodna zakonodaja

Evropska komisija je v preteklosti uvedla več ukrepov, s katerimi bi se zagotovili varnost in zaščita delavcev. Sprejeli so namreč vrsto direktiv, ki narekujejo politike za preprečevanje nasilja na delovnem mestu, vendar nobena ne obravnava nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb kot posebne kategorije. Kljub vsemu so pomembne, saj predstavljajo temelj, na podlagi katerega se lahko nadgrajujejo drugi pravi akti. V primeru nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb gre v prvi vrsti za nasilje na delovnem mestu, ki ga direktive neposredno ali posredno zajemajo, nadgradnja tega pojma pa se opredeli v specifičnem področju, ki je poseben zaradi povzročiteljev obravnavanega nasilja.

Evropska unija

Osnovne določbe za varnost in zaščito zdravja pri delu vsebuje Direktiva Sveta Evropskih skupnosti o uvedbi ukrepov za spodbujanje izboljšav na področju varnosti in zdravja pri delu (Uradni list EU, št. 1989/391/EEC), ki je bila sprejeta že pred triindvajsetimi leti, 12. junija 1989. V svojem 5. členu zajema določbo, po kateri je delodajalec dolžan poskrbeti za varnost in zdravje delavcev na vseh področjih, povezanih z delom. Prav tako določa tudi nekatere dolžnosti delodajalca o uvedbi ocen tveganja delovnih mest in o sprejetju razumnih ukrepov za preprečevanje ugotovljenih nevarnosti na delovnem mestu. Ukrepi, ki izhajajo iz ocene tveganja, se lahko nanašajo na več področij. Zagotavljati morajo jasne informacije glede narave in ravni storitev, ki jih stranke, kupci ali uporabniki storitev lahko pričakujejo. Prav tako morajo biti opredeljena orodja in metode, s katerimi delodajalec varuje delavce, ne gre

pa pozabiti na oblikovanje varnih delovnih mest, procesov in varne organizacije dela. Vse članice EU so to direktivo sprejele in jo uveljavile v svojih nacionalnih pravnih aktih. Dodatno so se k tej direktivi razvile še aktivnosti za preprečevanje nasilja na delovnem mestu.

Izmed teh velja omeniti Direktivo Sveta Evropskih skupnosti o izvajanju enakega obravnavanja oseb glede na raso ali narodnost (Uradni list EU, št. 2000/43/ES) z dne 29. junija 2000, Direktivo Sveta Evropskih skupnosti o splošnih okvirjih enakega obravnavanja pri zaposlovanju in delu (Uradni list EU, št. 2000/78/ES) z dne 27. novembra 2000 in Direktivo Evropskega parlamenta in Sveta Evropskih skupnosti o spremembi Direktive Sveta Evropskih skupnosti (Uradni list EU, št. 1976/207/EEC) o izvajanju načela enakega obravnavanja moških in žensk pri dostopu do zaposlitve, poklicnega usposabljanja, napredovanja in delovnih pogojev (Uradni list EU, št. 2002/73/ES) z dne 23. septembra 2002.

Nasilje na delovnem mestu je omenjeno tudi v Napotkih Evropske komisije o stresu na delovnem mestu (EU, Komisija Evropskih skupnosti. 2000), Evropskemu parlamentu pa je bil predložen tudi Predlog za resolucijo proti nadlegovanju in mobingu na delovnem mestu (Uradni list EU, št. 2001/2339 (INI)). V njem Evropski parlament poziva vse države članice, da v zvezi s preprečevanjem nasilja na delovnem mestu preverijo svojo obstoječo zakonodajo, jo po potrebi dopolnijo in enotno opredelijo definicijo mobinga. Zato Evropski parlament priporoča, da države članice od gospodarskih družb, javnega sektorja in socialnih partnerjev na svojem območju zahtevajo učinkovito izvajanje preventivne politike. Prav tako naj bi stremele k sistemu izmenjave izkušenj in razvitju postopkov, s katerimi se nasilje na delovnem mestu lahko odpravlja in preprečuje. S tem se poveča število informacij in pospeši usposabljanje delavcev, delodajalcev, socialnih partnerjev in ostalih podpornih služb (Mlinarič 2008).

26. aprila 2007 je bil s strani evropskih socialnih partnerjev podpisan Evropski sporazum o nadlegovanju in nasilju na delovnem mestu. Podpisniki sporazuma so bil Evropska konfederacija sindikatov (ETUC), Evropsko združenje delodajalcev (BusinessEurope), Evropska zveza malih in srednjih podjetij ter obrti (UEAPME) in Evropski center javnih podjetij (CEEP), s podpisom pa so se zavezali, da bodo vse delovne organizacije v EU stremele k odpravi vsakršnega ustrahovanja, nadlegovanja ali nasilja na delovnem mestu. Sprejeli so tudi postopke, na kakšen način bodo reševali morebitne situacije, povezane z obravnavano tematiko, prav tako pa so se zavezali k hitrejšemu reševanju pritožb, varovanju žrtev in sprejemanju ustreznih ukrepov proti storilcem.

Svet Evrope

Natančneje nasilje na delovnem mestu opredeljuje ena izmed pomembnejših konvencij Sveta Evrope, Evropska socialna listina. Sprejeta je bila že leta 1961, več vidnejših popravkov pa je doživela leta 1996. Slovenija je listino ratificirala leta 1999 (Uradni listi RS, št. 24/1999),

vsebuje pa neposredno pravno podlago za poseg v področje varnosti in zdravja delavcev na delovnem mestu. V 26. členu podrobneje opisuje pravico do dostojanstva pri delu in zavezuje pogodbenice, da po posvetu z organizacijami delodajalcev in delavcev pospešijo osveščanje, obveščanje in zaščito pred ponavljajočimi se graje vrednimi ali očitno negativnimi in žaljivimi dejanji, ki so usmerjena proti posameznim delavcem na delovnem mestu ali v zvezi z delom, in sprejmejo vse ustrezne ukrepe za zaščito delavcev pred takim ravnanjem.

Mednarodna organizacija dela

Mednarodna organizacija dela (MOD) nasilja na delovnem mestu v Konvenciji št. 155 o varstvu pri delu, zdravstvenem varstvu in delovnem okolju iz leta 1981 eksplicitno ne omenja. Kljub temu pa v 19. členu opredeljuje dogovore na ravni delovne organizacije, po katerih se delavci in njihovi predstavniki v teh organizacijah ustrezno izobražujejo in usposablajo na področju varnosti in zdravja na delovnem mestu.

Pregled mednarodne zakonodaje

Mednarodna zakonodaja obsega več temeljnih pravnih aktov, s pomočjo katerih bi lahko našli podlago za preprečevanje nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb. Noben izmed njih izrecno ne definira pojava, je pa dobro opredeljena varnost delovnega mesta. V preglednici 2 so zbrani nekateri temeljni mednarodni akti, s katerimi bi lahko povezali pojav nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb, in kratka vsebina pravnega akta.

Preglednica 2: Kratak pregled mednarodne zakonodaje

pravni vir	vsebina
Direktiva Sveta Evrope št. 1989/391/EEC	dolžnost delodajalca za varnost in zdravje delavcev na vseh področjih, povezanih z delom; uvedba ocene tveganja delovnih mest in sprejetje razumnih ukrepov za preprečevanje ugotovljenih nevarnosti na delovnem mestu
Direktiva Sveta Evrope št. 2000/43/ES	enako obravnavanje oseb ne glede na raso ali narodnost (diskriminacija)
Direktiva Sveta Evrope št. 2000/78/ES	enako obravnavanje vseh pri zaposlovanju in delu (diskriminacija)
Direktiva Sveta Evrope št. 2002/73/ES	enako obravnavanje moških in žensk pri dostopu do zaposlitve, poklicnega usposabljanja, napredovanja in delovnih pogojev (enakost med spoloma)
Evropska socialna listina	pravica do dostojanstva pri delu; zaščita delavcev pred negativnimi in žaljivimi dejanji, ki so usmerjena proti posameznikom na delovnem mestu in v zvezi z delom
Konvencija MOD št. 155	ustrezno izobraževanje in usposabljanje delavcev in njihovih predstavnikov na področju varnosti in zdravja na delovnem mestu

Obravnavane direktive Evropskega parlamenta in Sveta Evropskih skupnosti načeloma obravnavajo določbe, ki jih lahko uporabimo pri diskriminaciji in bi jih lahko uporabili v samo primeru, da bi bil vzrok nasilja na delovnem mestu s strani tretje osebe neka osebna značilnost delavca (spol, rasa, vera, narodnost...). Izjema je direktiva Sveta Evrope št. 1989/391/EEC, ki delodajalcu jasno narekuje dolžnost, da mora poskrbeti za varno delovno okolje in sprejeti ukrepe za preprečevanje nevarnosti. Ker je vsakršno nasilje na delovnem mestu očitna nevarnost za delavce, ta direktiva pride v poštev pri obravnavi nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb.

Direktiva ne pogojuje, da morajo posamezne države ali skupnosti spremeniti obstoječe ali bodoče predpise, če so ti za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev pri delu ugodnejši od

tistih, ki jih predlaga direktiva (Srna 2012). V okvir pa spadajo vse panoge od javnega do zasebnega sektorja.

Direktive iz strani EU so sicer zakonodajni akti z določenimi cilji, ki jih morajo države članice EU dosegati in spoštovati, vendar pa vsaki državi članici posebej puščajo prosto izbiro načina reševanja obravnavanih problematik. Direktiv ni možno uporabljati neposredno, pač pa jih morajo države članice implementirati v svoje nacionalne zakonodaje. Za razliko od napotkov in priporočil pa so za države članice direktive pravno zavezujoče.

Kar se tiče obravnavanega pojava nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb, o posamezniku na delu in v zvezi z delom podobno določa tudi Evropska socialna listina, le da ta dodaja še pravico do dostojanstva pri delu. V primeru nasilja na delovnem mestu je dostojanstvo žrtve ranjeno, kar lahko povežemo tudi z obravnavanim primerom magistrske naloge. Evropska socialna listina zavezuje pogodbenice (članice Sveta Evrope), da sprejmejo in spoštujejo ukrepe, ki jih listina navaja. Slovenija je ratificirala vseh 31 členov z izjemo treh odstavkov, ki pa se ne navezujejo na nasilje na delovnem mestu in zato v tem delu niso pomembni. Nadzor nad izvajanjem Evropske socialne listine izvaja Evropski odbor za socialne pravice na podlagi različnih poročil, ki jih pripravijo države podpisnice. Pravic iz Evropske socialne listine pa zaenkrat še ni mogoče uveljavljati pred nobenim mednarodnim sodnim organom.

Za varno delovno mesto morajo poleg delodajalcev skrbeti tudi delavci sami. Zato morajo biti informirani, izobraženi in usposobljeni na področju varnosti in zdravja, za kar se zavzema Konvencija MOD št. 155. Mnogo situacij nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb lahko delavci z ustreznim znanjem in veščinami sami prepoznajo, pravilno ukrepajo ali celo preprečijo. Tudi konvencije MOD zakonsko zavezujejo države podpisnice, a te postanejo zavezujoče šele, ko jih ratificira določeno število držav. Konvencija MOD št. 155 zakonsko zavezuje države podpisnice, nadzor nad uresničevanjem pa poteka na dveh ravneh, na strokovni in politični oceni. Hujše kršitve obravnava Generalna skupščina.

4.2 Nacionalne politike nekaterih drugih evropskih držav

Najboljšo zakonodajo za preprečevanje nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb najdemo na Švedskem, Norveškem, v Franciji in Švici (Brečko 2006). Tisti, ki nasilje izvaja, je kazensko odgovoren, žrtev pa je upravičena do nadomestila za nastale fizične in psihične poškodbe. Evropska delovna zakonodaja apelira na vse članice, da ustrezno reagirajo na ta pojav in ga uzakonijo kot kaznivo dejanje (Brečko 2006).

Način, kako sta nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb določena v zakonodaji, je pri posameznih članicah Evropske unije različen – od bolj splošnih zakonov, ki zajemajo vidike dela na splošno in kjer nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb sploh ni

omenjeno, do podrobnejših opredelitev, v katerih so ustrahovanje, nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb tudi posebej ločeni z zakonom.

V petnajstih državah članicah EU obstaja uradna definicija nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb, ki je bila podana bodisi s strani zakonodajnih organov bodisi s strani drugih državnih institucij. Poudariti pa je treba, da se v nekaterih državah to nanaša samo na spolno nadlegovanje in ne zajema vseh vidikov tega problema. Čeprav se splošna definicija nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb pojavlja v mnogih državah, pa ta ni tako pogosto navedena v zakonodajah posameznih držav. Pojem »nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb« je omenjen v nacionalnih zakonodajah sedmih držav članic. Izmed vseh ostalih držav članic, ki tega pojma nimajo omenjenega v nacionalnih zakonodajah, pa sta samo Češka in Italija v fazi načrtovanja dodatkov v zakonodajo (Milczarek 2010).

V preglednici 3 je prikazan pregled nacionalnih zakonodaj po evropskih državah, ki v vsaj enem izmed svojih pravnih aktov omenjajo nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb oziroma ki nasilje povezujejo z enim izmed bolj pogostih pojavov. V ostalih evropskih državah, z izjemo Slovenije, obravnavani pojav ni niti omenjen niti ga ni mogoče povezati s katerim koli drugim pravnim aktom.

Preglednica 3: Pregled nacionalne zakonodaje po evropskih državah

država	zakonodaja
Belgija*	Delodajalci so dolžni izvesti oceno tveganja, kadar so delavci izpostavljeni stiku s tretjimi osebami.
Ciper*	Zakon o varnosti in zdravju pri delu opredeljuje varnost, zdravje in dobro počutje delavcev na delovnem mestu, vključuje tudi nasilje s strani tretjih oseb.
Češka	Prepoved nasilja in posledice za povzročitelje so določeni v civilnih, upravnih in kazenskih zakonikih.
Danska	Glede na danski Zakon o delovnem okolju bi morali biti vsi vidiki, povezani z delom, načrtovani in urejeni tako, da zagotavljajo varne in zdrave delovne pogoje.

država	zakonodaja
Grčija	Nasilje na delovnem mestu je obravnavano v Kazenskem zakoniku, kolektivnih pogodbah in splošnih načelih delovnega prava.
Nemčija*	Če so delavci na podlagi njihovega poklica tako ali drugače napadeni s strani tretjih oseb po 7(1) sektorju AG, mora delodajalec za zaščito žrtve sprejeti ustrezne ukrepe, izbrane v danem primeru.
Estonija	Zakon o varnosti in zdravju pri delu predvideva organizacijske in zdravstvene ukrepe za preprečevanje poškodb, zdravje delavcev in spodbujanje telesnega, duševnega in socialnega dobrega počutja delavcev.
Finska*	Delo in pogoji dela na tistih delovnih mestih, ki vključujejo očitno grožnjo za nasilje, morajo biti urejeni tako, da se nasilje preprečuje, kolikor je le mogoče. V skladu s tem morajo delodajalci sprejeti ustrezne varnostne politike in opremo za preprečevanje ali omejevanje nasilja.
Francija	Veljavnost Splošne obveze o varnosti (člen L4121-1, ki velja od 1.5.2008) od delodajalcev zahteva varstvo telesnega in duševnega zdravja delavcev.
Madžarska	Madžarski Kazenski zakonik (zakon IV iz leta 1978) vsebuje več poglavij, v katerih so omenjene različne oblike nasilja, še posebej pa ureja zlorabe moči s strani nadrejenih (člena 358 in 359).
Irska*	Kakršno koli nasilje (tudi s strani tretjih oseb) se sankcionira po nacionalnem Kazenskem zakoniku.
Litva	Zakon o varnosti in zdravju pri delu (IX-1672,

država	zakonodaja
	11. člen) opredeljuje dolžnost delodajalca, da ta zagotavlja varnost in zdravje delavcev v vseh pogledih, povezanih z delom.
Luksemburg	Zakon o varnosti in zdravju pri delu zavezuje delodajalce pri obvezni zaščiti delavcev pred kakršno koli fizično ali psihično nevarnostjo.
Nizozemska*	Nasilje na delovnem mestu (tudi s strani tretjih oseb) in agresivnost sta po Zakonu o varnosti in zdravju pri delu razumljena kot incident, pri katerem je v zvezi z delom ogrožen ali napaden delavec, spadata pa v pristojnosti delodajalca.
Norveška*	Delavci morajo biti, kolikor je to le mogoče, varovani pred nasiljem, grožnjami ali neželenimi incidenti, ki so posledica stika z drugimi osebami.
Poljska	Prepoved nasilja in posledice za povzročitelje so določene v civilnih, upravnih in kazenskih zakonikih.
Portugalska	Prepoved nasilja in posledice za povzročitelje so določene v civilnih, upravnih in kazenskih zakonikih.
Slovaška	Obstaja določeno število državnih direktiv, aktov in sporazumov, ki se tičejo neposredno nasilja in nadlegovanja na delovnem mestu, vendar niso uzakonjeni.
Španija	Nasilje na delovnem mestu je spoznano kot kaznivo dejanje, to pa je opredeljeno v Kazenskem zakoniku in Sistemskem zakonu 10/1995.
Švedska	Glavna naloga delodajalcev je, da raziščejo potencialna tveganja na delovnih mestih in delo priredijo tako, da zajeziijo nadlegovanje

država	zakonodaja
	in nasilje s strani tretjih oseb, kolikor je to le mogoče.
Švica	Nasilna dejanja obravnava kazensko pravo in kot taka niso izrecno navedena v delovnem pravu.
Velika Britanija	Obstaja določeno število kaznivih dejanj (napad, nasilje, nadlegovanje), ki so bila kot taka v preteklih letih opredeljena s strani sodišč, zakonodaja pa jih posebej ne obravnava.

* Države, ki imajo v svojih pravnih aktih nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb nedvoumno omenjeno

Vir: prirejeno po Milczarek 2010 in Evropski fundaciji za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer 2011.

Zakonodaja in predpisi običajno ne opredeljujejo, kaj pomeni nasilje, nadlegovanje ali trpinčenje. V nekaterih državah članicah Evropske unije se zakonodaja o nadlegovanju ali ustrahovanju nanaša samo na ponavljajoča se negativna dejanja in negativne učinke na zdravje žrtve.

Rezultati ankete Focal Point so pokazali, da je raven ozaveščenosti o problemu v novopridruženih državah članicah dosti nižja od obstoječih držav članic Evropske unije. Glavni razlogi za nizko raven ozaveščenosti analitiki rezultatov ankete Focal Point pripisujejo naslednjim dejavnikom: pomanjkanje primernih metod za ocenjevanje in upravljanje s problemom, opredelitev problema za nepomembnega, pomanjkanje znanstvenih dokazov o problemu in pomanjkanje posebnih uredb o problemu (Milczarek 2010).

Na evropski ravni je povečevanje ozaveščenosti in potrebnih akcij o problemu nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb zelo pomembno, prav tako tudi zagotavljanje ustreznih orodij in metod za ocenjevanje in reševanje tega problema. Večina držav torej problem nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb obravnava skupaj z nadlegovanjem ali spolnim nasiljem.

V nadaljevanju so opisani nacionalni pravni akti tistih držav, ki nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb v svoji zakonodaji nedvoumno obravnavajo. To najdemo v belgijski, nemški, ciprski, irski, finski, nizozemski in norveški zakonodaji. Podatki so povzeti iz poročila Evropske agencije za varnost in zdravje pri delu o nasilju in nadlegovanju na delovnem mestu (Milczarek 2010) in angleških prevodov posameznih pravnih aktov.

Belgijski Zakon o dobrem počutju, ki je bil sprejet leta 2007, v svojih členih uporablja izraz moralno nadlegovanje in ga umešča med psihosocialna tveganja. V primerih spolnega nadlegovanja ali nasilja (tako psihičnega kot fizičnega) se jih kot take lahko identificira brez ponovitev v določenem časovnem obdobju, medtem ko se ostala psihosocialna tveganja identificirajo po določenih ponovitvah v določenem časovnem obdobju. Zakon omogoča delavcem, da se pritožbe obravnavajo prek internega postopka, ki vključuje zaupna posvetovanja med žrtvijo in svetovalcem. Nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb mora biti najprej obravnavano s strani delodajalca, čigar dolžnost je priskrbeti ustrezno strokovno pomoč. Če se delodajalec in delavec v internem postopku ne moreta dogovoriti o rešitvi, je za to pristojno okrožno delovno sodišče.

V nekaterih državah so nadlegovanje, spolno nadlegovanje in nasilje s strani tretjih oseb ločene z zakonom. Primer za to je Nemčija, ki v 4. členu Sektorja 12 Splošnega zakona o enakem obravnavanju (Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz – AGG) zavezuje delodajalca, da mora sprejeti vse nujne in ustrezne ukrepe, prilagojene posameznemu primeru, da zaščiti delavca, ki je bil kakorkoli diskriminiran v okviru svojega poklica s strani tretje osebe. Po nemški sodni praksi se Splošni zakon o enakem obravnavanju uporablja tudi za primere nasilja na delovnem mestu.

Nasilje na delovnem mestu se ponekod na splošno razume kot tveganje za zdravje in varnost pri delu. Primer za to je Ciper. Za nasilje s strani tretje osebe Zakon o varnosti in zdravju pri delu iz leta 1996 varuje varnost, zdravje in dobro počutje oseb na delu na vseh področjih gospodarske dejavnosti in za zaščito drugih oseb pred tveganji za varnost in zdravje v zvezi z dejavnostmi pri delu. V tem zakonu izraz »zdravje v zvezi z delom« pomeni ne le odsotnost bolezni ali invalidnost, pač pa tudi tiste telesne, duševne in druge psihološke elemente, ki vplivajo na zdravje in ki so neposredno povezani z varnostjo in higieno na delovnem mestu.

V nekaterih državah je nasilje s strani tretjih oseb zajeto v drugih zakonih, kot na primer kazenski zakonodaji. Primer za to je Irska, kjer kaznivo dejanje nasilja sodi v nacionalno kazensko pravo v smislu kakršnih koli telesnih poškodb ali napada, kazenski zakonik pa zajema tudi primere nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb.

Študija o implementaciji in izvajanju finskega Zakona o zdravju in varnosti na delu je pokazala, da je raven izvajanja zakona nihala glede na delovna mesta. Pokazalo se je, da je zakon skupaj z novimi spremembami okrepil varnost in zdravje na delovnih mestih z zagotavljanjem novih orodij in metod. 27. člen finskega Zakona o zdravju in varnosti pri delu zavezuje delodajalce, da morajo na tistih delovnih mestih, ki vključujejo očitno grožnjo za nasilje s strani tretjih oseb, delovne pogoje urediti tako, da bo takšno nasilje kar čim bolj omejeno. V skladu s tem morajo delodajalci sprejeti ustrezne varnostne politike in opremo za preprečevanje ali omejevanje nasilja. Za večino delovnih mest so bile opravljene analize in ocene tveganj, kot je to velel zakon, prav tako je zakon aktiviral gibanje proti nasilju s strani tretjih oseb, še posebej v tistih panogah, za katere je bilo ugotovljeno, da imajo višje tveganje

za takšno nasilje. Na večini delovnih mest je bil sprejet nov odstavek v zakonu glede nadlegovanja na delovnem mestu, v več delovnih organizacijah pa so s strani vladnih organizacij prejeli tudi politike proti nadlegovanju in smernice za preprečevanje in obvladovanje nasilja na delovnem mestu.

Nizozemska odgovornost za nasilje, nadlegovanje in ustrahovanje prelaga na delodajalca. V skladu s 1.3 (e) členom Zakona o delovnih pogojih mora vsak delodajalec zagotoviti, da se s psihosocialnimi dejavniki ne škoduje delavcem. Delodajalec mora vzpostaviti preventivne politike znotraj delovne organizacije in pripraviti načrt, kako bo postopal v primeru incidenta. Psihosocialna tveganja, ki lahko bremenijo posamezno delovno organizacijo, morajo biti identificirana, popisana in s preventivnimi ukrepi preprečena v največji možni meri. O vseh morebitnih tveganjih mora delodajalec obvestiti delavce, mednje pa spadajo tako notranji kot zunanji psihosocialni dejavniki. Med slednje je moč uvrstiti tudi nasilje na delovnem mestu s strani tretjih (zunanjih) oseb. Zanimivo pa je, da je delodajalec primoran prijaviti incident samo v primeru, če psihosomatsko tveganje privede do bolnišnične oskrbe delavca.

Norveški Zakon o delovnem okolju opredeljuje neravnovesje moči med žrtvijo in povzročiteljem nasilja v definiciji nadlegovanja. V 3. členu Sektorja 4-3 omenjenega zakona je določeno, da delavci ne smejo biti izpostavljeni nadlegovanju ali kateremu koli drugemu kaznivemu dejanju, za kar je odgovoren delodajalec. Nadlegovanje se nanaša na primere, ko delavec določene vplive doživlja kot negativne, nerazumne in kaznive. Gre za izpostavljenost tem vplivom s strani enega ali več posameznikov znotraj ali zunaj delovne organizacije, poleg tega pa naj bi bila žrtev v neravnovesju moči v slabšem položaju kot oseba, ki nadleguje. Vsakršno nasilje na delovnem mestu imajo na Norveškem za kaznivo dejanje, zato ta člen velja tudi za nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb.

4.3 Nacionalna zakonodaja v Sloveniji

Zakonska ureditev nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb je zelo pomembna, ker se celotno breme za nastanek takšnega pojava in s tem odgovornost za reševanje konfliktov prenese od delavca na delodajalca. V Sloveniji je področje nasilja na delovnem mestu nasploh sicer dobro zakonsko urejeno in s tem delavcem omogoča ustrezno pravno zaščito, s področja nasilja s strani tretjih oseb pa tako nedvoumne ureditve ni.

V poročilu Inšpektorata Republike Slovenije za delo za leto 2011 (IRS 2011) je prvič omenjeno nasilje na delovnem mestu s strani tretje osebe, in sicer v zvezi s smrtjo delavke, ki je bila žrtev tega pojava. Inšpektorat Republike Slovenije za delo se je v letu 2012 pridružil izvajanju evropske kampanje z naslovom Psihosocialni dejavniki tveganja na delovnem mestu. Odbor višjih inšpektorjev za delo (SLIC – Senior Labour Inspectors Committee) je ocenil, da so z delom povezana psihosocialna tveganja opredeljena kot eden izmed najnevarnejših vplivov na varnost in zdravje. Delovna mesta so namreč povezana s številnimi

izzivi, kot so stres, nasilje, nadlegovanje in ustrahovanje na delovnem mestu. V kontrolnem seznamu, ki je namenjen delavcem in je del izvajanja te kampanje, je poleg vprašanj o ostalih oblikah nasilja moč zaslediti tudi vprašanje o nasilju na delovnem mestu s strani tretjih oseb: ali obstaja za delavce tveganje, da bi bili izpostavljeni nasilju s strani javnosti (ustne žaljivke, grožnje ali fizični napadi)? Rezultati evropske kampanje Psihosocialni dejavniki tveganja na delovnem mestu bodo javno objavljeni marca 2013.

Zakonsko podlago, ki je s področja nasilja na delovnem mestu urejena v Republiki Sloveniji, zajemajo Ustava Republike Slovenije, odločbe Ustavnega sodišča, Zakon o delovnih razmerjih, Zakon o varnosti in zdravju pri delu, Zakon o javnih uslužbencih, Zakon o uresničevanju načela enakega obravnavanja in Kazenski zakonik. V nadaljevanju je s stališča nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb analiziran vsak pravni akt posebej, na koncu pa so podani tudi predlogi za njihovo dopolnitev in izboljšanje.

4.3.1 Pregled pravnih aktov

Ustava Republike Slovenije

V 34. členu Ustave RS (Uradni list RS, št. 33/1991, 42/1997, 66/2000, 24/2003, 69/2004, 68/2006) je zapisano, da ima vsakdo pravico do osebnega dostojanstva in varnosti, vendar se po mnenju Bakovnika (2006) v primeru tožbe pri nasilju na delovnem mestu ni mogoče neposredno sklicevati na ta člen. To bi bilo mogoče le v primeru, če bi bile kršene temeljne človekove pravice, ki so tudi edine pravice, ki jih je moč iztožiti na podlagi Ustave RS.

Prav tako Ustava RS v II. poglavju – Človekove pravice in svoboščine, ki se uresničujejo neposredno na podlagi Ustave, določa, da so te neodtujljive in se jim posameznik ne more odpovedati, razen v primerih, ki jih določa Ustava, in v primerih, ko so omejene s pravicami drugih.

V Ustavi RS obstajajo trije členi, ki urejajo širši koncept nasilja na delovnem mestu.

V Sloveniji so s 14. členom (enakost pred zakonom) vsakomur zagotovljene enake človekove pravice in temeljne svoboščine, ne glede na narodnost, raso, spol, jezik, vero, politično ali drugo prepričanje, gmotno stanje, rojstvo, izobrazbo, družbeni položaj ali katero koli drugo osebno okoliščino. To pomeni, da kot povzročitelj nasilja na delovnem mestu nihče (tudi tretje osebe) ne bi smel imeti kakršne koli imunitete pred zakonom in da bi vsaka žrtev nasilja na delovnem mestu pred sodiščem morala biti obravnavana na enak in pravičen način.

Pravica vsakogar do osebnega dostojanstva in varnosti je zapisana v 34. členu, na podlagi katerega bi morala biti delovna mesta varna in zagotavljati osebno nedotakljivost. Prav žrtvam nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb je ta pravica kršena v vseh pogledih, saj je s

pojavitom nasilja in neravnovesjem moči uničeno njihovo osebno dostojanstvo, prav tako pa je ogrožena njihova varnost.

S 35. členom Ustava RS zagotavlja nedotakljivost človekove telesne in duševne celovitosti, njegove zasebnosti ter osebnostnih pravic. Menim, da nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb lahko povzroči hude telesne in/ali duševne bolečine, kar je tudi namen povzročitelja nasilja, zato s tem krši osebnostne pravice delavca.

Odločbe Ustavnega sodišča

Po odločbi Ustavnega sodišča RS št. U-I-25/95 imajo posebno mesto med človekovimi pravicami in temeljnimi svoboščinami določbe, ki varujejo človekovo osebno dostojanstvo, osebnostne pravice, njegovo zasebnost in varnost in prepovedujejo vsem poseganje v našete pravice. Pravica do osebnega dostojanstva po tej odločbi vključuje tudi prepoved ponižujočega ravnanja. Možnost poklicnega in osebnega razvoja, skupaj z doseganjem in razvojem statusa, položaja oziroma ugleda v delovnem in življenjskem okolju so ob nesporni pomembnosti eksistenčne varnosti neločljivi elementi, ki opredeljujejo dostojanstvo in osebnost vsakega posameznika (Up-183/97, OdlUS VI, 183.24.tč.).

Omenjena odločba Ustavnega sodišča je v primeru nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb pomembna predvsem v svojem prvem delu. Glede na posledice nasilja na delovnem mestu, ki sem jih opisala v enem izmed prejšnjih poglavij, in glede na definicije trpinčenja in nadlegovanja po Zakonu o delovnih razmerjih, nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb (med drugim) povzroča ali pa ima namen povzročiti prizadetost žrtvinega osebnega dostojanstva. Vsak delavec ima pravico do varnega delovnega mesta ter pravico do zasebnosti, kar pa povzročitelji nasilja na delovnem mestu kršijo – in s tem tudi omenjeno odločbo Ustavnega sodišča.

Zakon o delovnih razmerjih

V Zakonu o delovnih razmerjih je nasilje na delovnem mestu sicer omenjeno v več členih, omejeno pa je na nadlegovanje, spolno nadlegovanje in trpinčenje.

Zakon o delovnih razmerjih v prvi točki 6. a člena prepoveduje spolno ali drugo nadlegovanje, pri čemer definira spolno nadlegovanje kot kakršno koli obliko neželenega verbalnega, neverbalnega ali fizičnega ravnanja in vedenja spolne narave, katerih namen je prizadeti dostojanstvo osebe. Še posebej to velja, kadar gre za ustvarjanje zastraševalnega, sovražnega, ponižujočega, sramotilnega ali žaljivega okolja. Na drugi strani definira nadlegovanje kot vsako neželeno vedenje, povezano s katero koli osebno okoliščino, z učinkom ali namenom prizadeti dostojanstvo osebe ali ustvariti zastraševalno, sovražno, ponižujoče, sramotilno ali žaljivo okolje. Člen se torej navezuje samo na nadlegovanje, kar pa

ni vedno primer pri žrtvah nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb. Žrtve so lahko napadene fizično in psihično, člen pa za fizični napad šteje samo primer spolnega nadlegovanja. Prav tako člen obravnava druga nadlegovanja samo na podlagi osebnih okoliščin žrtve, kar ni nujna značilnost žrtev nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb. Glede na to, da povzročitelji nasilja niso definirani, bi ta člen lahko aplicirali tudi na nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb.

Trpinčenje na delovnem mestu se po ZDR lahko kaže na različne načine, saj naj bi medicinska stroka to po Jakinovem mnenju dobro opredelila (Jakin 2009). Znano je veliko različnih načinov trpinčenja na delovnem mestu in vplivov tega pojava, zato vsaka posamezna oblika v Zakonu o delovnih razmerjih ni posebej opredeljena.

S četrto točko istega člena je prav tako prepovedano trpinčenje na delovnem mestu. To je definirano 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. Vendar pa v nekaterih primerih nasilja na delovnem mestu ni nujno, da je to sistematično ali dolgotrajno – lahko je le enkratno. V poročilu Inšpektorata Republike Slovenije za delo za leto 2011 (IRS 2011) je omenjena smrt poštna delavke, ki je bila žrtev nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb – roparjev. V tem primeru gre za enkratno in nesistematičen dogodek, ki se ga obravnava kot umor, kljub vsemu pa dejstvo, da je bila delavka v času svoje smrti na delovnem mestu, incident lahko apliciramo na delovnopravno področje.

Trpinčenje se od diskriminacije razlikuje po tem, da gre za napad na osebno dostojanstvo in varnost delavca, ki pa ni nujno povezano z osebnimi okoliščinami žrtve (Kresal 2010).

Kukec (2011) se strinja, da je trpinčenje na delovnem mestu v četrti točki 6. a člena Zakona o delovnih razmerjih zelo jasno opredeljeno, vendar pa hkrati postavlja vprašanje, zakaj imajo različne oblike nasilja na delovnem mestu različno težo. Pri trpinčenju gre namreč za ponavljajoče se in sistematično ravnanje, pri interpretiranju spolnega ali drugega nadlegovanja pa se glede na definicijo prve točke 6. a člena lahko označi že enkratno dogodek.

Bistvena razlika med opredelitvama nadlegovanja po prvi točki 6. a člena Zakona o delovnih razmerjih in trpinčenjem po četrti točki 6. a člena je v tem, da je treba pri trpinčenju ugotoviti, ali gre za dalj časa trajajoče in ponavljajoče se dogodke, medtem ko pri nadlegovanju (spolnem ali drugem) zadošča že enkratni dogodek. Nadalje je pri nadlegovanju zato treba ugotoviti še osebno okoliščino, ki je bila razlog za nadlegovanje (Varuh človekovih pravic 2010).

41. člen Zakona o delovnih razmerjih govori o obveznosti delodajalca, da delavcu zagotavlja takšno delo, kot je bilo zanj dogovorjeno v pogodbi o zaposlitvi. Poleg tega pa, kar je za

nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb pomembnejše, mora delodajalec delavcu zagotoviti tudi vsa potrebna sredstva in delovni material, da lahko nemoteno izpolnjuje svoje obveznosti in mu omogoči prost dostop do poslovnih prostorov. Da lahko delavec na delovnem mestu nemoteno izpolnjuje svoje obveznosti, mora biti delovno mesto in organiziranost v delovni organizaciji urejeno tako, da je varno pred nasiljem (tudi s strani tretjih oseb).

Delodajalec mora varovati in spoštovati delavčevo osebnost ter upoštevati in ščititi delavčevo zasebnost po 44. členu Zakona o delovnih razmerjih. Delavčeva osebnost je v primeru nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb ranjena, zato mora delodajalec za varovanje delavčeve osebnosti urediti tudi tako delovno okolje, da do nasilja ne bi prihajalo.

45. člen Zakona o delovnih razmerjih ureja varovanje dostojanstva delavca pri delu, vendar samo za spolno ali drugo nadlegovanje in trpinčenje. Delodajalec je torej dolžan zagotavljati tako delovno okolje, da bo varno pred spolnim ali drugim nadlegovanjem in trpinčenjem, vendar ta člen izrecno omenja samo tiste povzročitelje nasilja na delovnem mestu, ki obstajajo znotraj delovne organizacije. To so delodajalec, predpostavljeni ali sodelavci. Pri nasilju na delovnem mestu s strani tretjih oseb pa gre ravno za tiste povzročitelje, ki v večini primerov izhajajo iz zunanjega okolja in nimajo nobene službene povezave z žrtvijo. V tem primeru prav tako ne pride v poštev zadnja točka tega istega člena, ki govori o t. i. obrnjenem dokaznemu bremenu. Če delavec v primeru spora navaja dejstva, ki opravičujejo domnevo, da delodajalec ni deloval v skladu s tem členom, dokazno breme pade na stran delodajalca. V primeru dokaza, da delodajalec ni zagotavljal varstva pred navedenim, je ta delavcu odškodninsko odgovoren. Po tem členu žrtve nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb niso pravno varovane.

V Sloveniji je zakonsko dobro poskrbljeno za zaščito delavcev pred nasiljem na delovnem mestu. Delodajalec je dolžan storiti vse, da nasilje na delovnem mestu prepreči, in je zato tudi odgovoren. Dolžan je sprejeti določena interna pravila in določila, v primeru, da pa do nasilja na delovnem mestu vseeno pride, je odškodninsko odgovoren. Nasilje na delovnem mestu je poleg ureditve v delovnopravni zakonodaji tudi predmet kazenske zakonodaje in je prekršek, katerega se tudi kaznuje (Jakin 2009).

Na drugi strani pa Varuh človekovih pravic (2010) na podlagi obravnavanih pobud ugotavlja, da postopki in navodila, ki jih delodajalci sprejmejo v svojih internih predpisih, v večini primerov ne zagotavljajo učinkovite zaščite pred nadlegovanjem ali trpinčenjem na delovnem mestu. Več pobudnikov je z določenimi dokazi izkazalo, da so žrtve nasilja na delovnem mestu, vendar se ne glede na interne predpise delodajalca to nasilje ni prenehalo oziroma odpravilo.

Slovenska zakonodaja je s področja nasilja na delovnem mestu glede na ostale evropske države zelo zgledno urejena, problem pa tiči v izvajanju zakonodaje in izrečenih sankcijah.

Zakoni ne delujejo, če so sankcije majhne – zato morajo biti primerne glede na težo dejanja. Vendar pa se morajo tako zakoni kot sankcije tudi izvajati, da so v poduk posameznikom, vpletenim v nasilje na delovnih mestih, organizacijam ter opomin celotni družbi (Brečko 2011).

Po statistiki judikatov višjih sodišč (IUS-Info 2012) je bilo od leta 2007 nasilje oziroma trpinčenje na delovnem mestu obravnavano v dvaintridesetih sodnih sporih. Glede na raziskavo Kliničnega inštituta za medicino dela, prometa in športa iz leta 2008 pa se je za izpostavljene nasilju na delovnem mestu opredelilo več kot 10 odstotkov vprašanih (Lončar 2009). Zato na podlagi tega menim, da število sodnih postopkov ne odraža dejanskega stanja nasilja na delovnem mestu v družbi – če sodni primeri ne obstajajo oziroma so zelo redki, še ne pomeni, da pojava nasilja na delovnem mestu v Sloveniji ni. Prav tako sami zakoni ne morejo zagotavljati varnih delovnih mest. Za njihovo učinkovitost je treba določbe spoštovati, upoštevati in nadzirati ter morebitne kršitve tudi sankcionirati. Morda bi prav slednje spodbudilo več žrtev, da bi pravico iskale na sodišču.

Zakon o javnih uslužbencih

Zaradi nekaterih posebnosti dela v javni upravi velja za delavce v širšem javnem sektorju ter državnih organih in upravah lokalnih skupnosti Zakon o javnih uslužbencih (Uradni list RS, št. 56/2002, 110/2002, 2/2004, 23/2005, 35/2005, 62/2005, 75/2005, 113/2005, 21/2006, 23/2006, 32/2006, 62/2006, 131/2006, 11/2007, 33/2007, 63/2007, 65/2008, 69/2008, 74/2009, 40/2012). Ta je glede nasilja na delovnem mestu nekoliko bolj natančen od Zakona o delovnih razmerjih. V 15. a členu prepoveduje vsako fizično, verbalno ali neverbalno ravnanje ali vedenje, ki temelji na katerikoli osebni okoliščini in ustvarja zastrašujoče, sovražno, ponižujoče, sramotilno ali žaljivo delovno okolje za osebo ter žali njeno dostojanstvo. Delodajalec mora v zvezi z zgoraj napisanim po 31. členu varovati uslužbenca pred šikaniranjem, grožnjami in podobnimi ravnanji, ki ogrožajo opravljanje njegovega dela.

Nadzor nad tem, ali delodajalci sprejemajo takšne ukrepe, izvaja Inšpektorat RS za delo, vendar pri tem obstaja izjema za nadzor nad tistimi delodajalci, ki zaposlujejo javne uslužbenke. V teh primerih naj bi nadzor izvajal Inšpektorat za sistem javnih uslužbencev.

Prav tako kot pri Zakonu o delovnih razmerjih tudi tu naletimo na dejstvo, da povzročitelji nasilja niso jasno opredeljeni. V tem primeru bi bilo nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb in pravno varstvo žrtev z obema členoma vred veliko bolj natančno opredeljeno.

Zakon o varnosti in zdravju pri delu

23. člen opredeljuje postopke za preprečevanje nevarnosti za nasilje tretjih oseb. Delodajalec je dolžan na tistih delovnih mestih, kjer obstaja večja nevarnost za nasilje s strani tretjih oseb,

poskrbeti za tako ureditev delovnega mesta in opremo, ki tveganje za nasilje zmanjšata in ki omogočita dostop pomoči na ogroženo delovno mesto. Poleg tega nalaga delodajalcu dolžnost za načrtovanje postopkov za primere nasilja s strani tretjih oseb in seznanitev z njimi delavce, ki na takih delovnih mestih delajo. S tem členom se Slovenija uvršča med peščico tistih evropskih držav, ki so nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb prepoznale kot tako pomemben pojav, da so ga nedvoumno zapisale v svoje pravne akte.

O nasilju, trpinčenju, nadlegovanju in drugih prihosocialnih tveganjih govori tudi 24. člen Zakona o varnosti in zdravju pri delu. Delodajalec je dolžan sprejeti ukrepe za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje primerov nasilja, trpinčenja, nadlegovanja in drugih oblik prihosocialnega tveganja na delovnih mestih, ki lahko ogrozijo zdravje delavcev. Glede na to, da s 23. členom ta zakon že ureja nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb, je kot tako lahko razumljeno tudi v tem členu. Delodajalec je torej odgovoren ne samo za preprečevanje nevarnosti za nasilje tretjih oseb, temveč tudi za odpravljanje in obvladovanje incidentov take narave.

Zakon o uresničevanju načela enakega obravnavanja

V Zakonu o uresničevanju načela enakega obravnavanja (Uradni list RS, št. 50/2004, 61/2007, 93/2007-UPB1) je v 5. členu definirano nadlegovanje, ki ga opredeljuje kot diskriminatorno in nezaželeno ravnanje, ki temelji na kateri koli osebni okoliščini, ki ustvarja zastrašujoče, sovražno, ponižujoče, sramotilno ali žaljivo okolje za osebo ter žali njeno dostojanstvo. V kazenskih določbah je kršenje tega člena opredeljeno kot prekršek, po katerem se storilca kaznuje z globo. Nadlegovanje je po Zakonu o uresničevanju načela enakega obravnavanja, tako kot z definicijo, skladno s 6. a členom Zakona o delovnih razmerjih. Žrtve nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb niso vedno tarča napada zaradi osebnih okoliščin, prav tako člen ne opredeljuje povzročitelja nasilja.

Kazenski zakonik

Kazenski zakonik (Uradni list RS, št. 63/1994, 70/1994, 23/1999, 60/1999, 40/2004, 95/2004-UPB1, 37/2005, 17/2006, 55/2008, 66/2008, 89/2008, 5/2009), ki je pričel veljati s 1. novembrom 2008, je stanje na področju delovnega prava močno spremenil. V posebnem poglavju, ki se imenuje Kazniva dejanja zoper delovno razmerje in socialno varnost, 197. člen govori o šikaniranju na delovnem mestu. Določa kazen do dveh let za tiste osebe, ki na delovnem mestu ali v zvezi z delom s spolnim nadlegovanjem, psihičnim nasiljem, trpinčenjem ali neenakopravnim obravnavanjem povzročijo drugemu delavcu ponižanje ali prestrašenosť. V primeru, da ima tako dejanje za posledico psihično, psihosomatsko ali fizično obolenje ali zmanjšanje delovne storilnosti delavca, pa se storilca kaznuje z zaporom do treh let. S tem členom je postalo nasilje na delovnem mestu kaznivo dejanje in posledično tudi v

pristojnosti organov pregona in kazenskega pravosodja. Ker povzročitelj ni natančno opredeljen, se za povzročitelja šteje tako tiste, ki se nahajajo znotraj delovne organizacije, kot tudi tiste izven nje. Zato ta člen velja tudi za nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb.

Teoretično je Kazenski zakonik torej dober temelj za sankcioniranje povzročiteljev nasilja na delovnem mestu, vendar pa ga tožeče stranke ne uporabljajo, saj na podlagi 197. člena Kazenskega zakonika zaenkrat še ni prišlo do nobene pravnomočne sodbe v zadevah nasilja na delovnem mestu (IUS-Info 2012).

Žrtve šikaniranja nimajo na voljo pravzaprav nobene učinkovite pravne pomoči. V našem pravnem redu je šikaniranje relativno nov in nerazvit pojem, zato pobudniki težko najamejo odvetnika s primernimi izkušnjami. Glede na podatke, s katerimi razpolaga Varuhinja človekovih pravic, naj bi odvetniki celo odvrčali pobudnike od iskanja pravnega varstva, saj da naj bi bilo šikaniranje izredno težko dokazljivo in bi bile zato posledično možnosti za uspeh zelo majhne (Varuh človekovih pravic 2010).

Pravno varstvo

Pravno varstvo žrtev nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb izrecno ne obstaja, obstaja pa pravno varstvo žrtev trpinčenja na delovnem mestu, ki je v Sloveniji urejeno na področju delovnega prava in na področju kazenskega prava.

Če pride do *trpinčenja* na delovnem mestu in delavcu neformalnega načina reševanja spora zaradi takšnega ali drugačnega razloga ni moč zagotoviti, se mora žrtev obrniti na formalno reševanje spora, kot ga določa Zakon o delovnih razmerjih v 204. členu. Ta pravi, da ima delavec pravico pisno zahtevati, da delodajalec kršitev odpravi oziroma izpolni svoje obveznosti, če delavec meni, da delodajalec ne izpolnjuje obveznosti iz delovnega razmerja ali krši katero izmed delavčevih pravic iz naslova delovnega razmerja. Če delodajalec v roku osmih delovnih dni po vročeni pisni zahtevi delavca ne izpolni svoje obveznosti iz delovnega razmerja oziroma ne odpravi kršitve, lahko delavec v roku 30 dni od poteka tega roka zahteva sodno varstvo pred pristojnim delovnim sodiščem. Trpinčeni delavec lahko pred delovnim sodiščem zahteva odpravo trpinčenja po 204. členu Zakona o delovnih razmerjih, ki se zavzema za delovno okolje brez trpinčenja. Pri odškodninskem zahtevku pa se mora sklicevati na 184. člen Zakona o delovnih razmerjih, ki pravi, da mora delodajalec po splošnih pravilih civilnega prava delavcu povrniti škodo, ki je nastala pri delu ali v zvezi z delom in tudi škodo, ki jo je delodajalec povzročil delavcu s kršenjem pravic iz delovnega razmerja. Po splošnih pravilih civilnega prava je v primeru kršitve prepovedi trpinčenja iz 6. a člena Zakona o delovnih razmerjih delodajalec odškodninsko odgovoren, prav tako pa je delodajalec odškodninsko odgovoren v primeru nezagotavljanja varstva pred trpinčenjem (tretji odstavek 45. člena Zakona o delovnih razmerjih).

Pri nadlegovanju ali trpinčenju se posameznik lahko obrne po pomoč tudi k zagovorniku načela enakosti, vendar je Varuh človekovih pravic (2010) glede na dostopne podatke ugotovil, da zagovornik v primeru nadlegovanja od pobudnika pričakuje tudi navedbo osebne okoliščine, na podlagi katere je bil v določeni situaciji neenako obravnavan. Pobudniki v večini primerov tega ne vedo oziroma lahko o tem le sklepajo, saj jim domnevni izvajalci nadlegovanja ne pojasnjujejo svojih motivov za izvajanje nasilja. Varuh človekovih pravic (2010) zato poudarja, da bi se z obravnavo nadlegovanja in trpinčenja na delovnem mestu morali ukvarjati isti organi. Meni namreč, da gre lahko pri obeh oblikah nasilja na delovnem mestu za zelo podobna ali pa celo enaka ravnanja, opredelitev za eno ali drugo obliko pa je pogosto odvisna samo od tega, katere elemente je mogoče dokazati.

Sodna praksa

Žrtev nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb se ne more sklicevati neposredno na 6. a člen ali 45. člen Zakona o delovnih razmerjih. Na 6.a člen se lahko opre zgolj v primerih, kadar gre za *nadlegovanje* s strani tretjih oseb, po 45. členu pa je nadlegovanje omejeno samo na povzročitelje znotraj organizacije. Žrtev se zato lahko sklicuje na 184. člen in zahteva odškodnino od delodajalca, vendar bi bilo morda bolj primerno, če bi uporabila kazensko pravo in s tem neposredno bremenila povzročitelja nasilja. To je odvisno od tega, kaj žrtev želi doseči oziroma koga postavlja na toženo stran (delodajalca ali povzročitelja).

Vsakršno nasilje na delovnem mestu se po Kazenskem zakoniku obravnava kot kaznivo dejanje. Delavec se lahko sklicuje na 197. člen Kazenskega zakonika in ob predpostavki, da gre za utemeljen sum kaznivega dejanja, tožilstvo vloži predlog pri pristojnem sodišču. Če primer pride do kazenskega postopka, mu sledi standardni potek dogodkov: zagovor obdolženca ter zaslišanje oškodovanca in prič. Če sodišče v postopku ugotovi, da je storilec storil kaznivo dejanje in da je zanj tudi odgovoren, mu izreče kazensko sankcijo, na podlagi kazenske sodbe pa oškodovanec pridobi pravni naslov za odškodnino, če te ni že prej uveljavljal.

Sodne prakse s področja nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb v Sloveniji še nimamo. Obstaja pa nekaj pravnomočnih sodb s področja mobinga, ki so opisane v nadaljevanju. Obravnavanih je bilo več primerov za odškodninsko odgovornost delodajalca pri trpinčenju na delovnem mestu, od katerih pa se jih večina sklicuje na Zakon o delovnih razmerjih in ne na Kazenski zakonik.

Višje delovno in socialno sodišče je v sodbi št. Pdp 938/2011 zavrnilo pritožbo in potrdilo odločitev prvostopenjskega sodišča. Toženec odgovarja tožniku za škodo, ki jo je utrpel v obliki strahu in psihičnih težav zaradi trpinčenja na delovnem mestu, ki ga je izvajal oče toženca, ki je bil pristojen za dajanje navodil za delo delavcem (tudi tožniku). Trpinčenje je

bilo v tem, da je oče toženca tožnika žalil, ga zmerjal, mu odrejal delo, ki ni bilo predmet pogodbe o zaposlitvi (čiščenje snega, hranjenje živali), in mu grozil s smrtjo.

Sodba Višjega delovnega in socialnega sodišča RS (VDS Sodba Pdp 1047/2010, odločitev z dne 10. 3. 2011) navaja, da je govorjenje v povišanih tonih, kričanje, večkratno opominjanje na storjene napake, slabšalne oznake narejenega dela in oznaki, da je nekdo *ovca* ali *mevža*, vedenje, ki ni pravno dopustno. Opisano vedenje ima znake t. i. trpinčenja na delovnem mestu, zaradi dopuščanja takega vedenja je tožena stranka odškodninsko odgovorna.

V nadaljevanju so opisani trije primeri Višjega delovnega in socialnega sodišča, pri katerih so tožniki zlorabili 6. in 45. člen Zakona o delovnih razmerjih. Tožniki so v vseh primerih namreč pretiravali s svojimi navedbami in pod pretvezo šikaniranja, trpinčenja oziroma spolnega nadlegovanja reševali medosebne odnose na delovnem mestu.

Višje delovno in socialno sodišče v sodbi št. Pdp 226/2012 (odločitev z dne 6. 4. 2012) tožniku, ki se je pritožil na odločitev prvostopenjskega sodišča, ni ugodilo. Sodelavec naj bi o tožniku grdo govoril, se norčeval iz njega in vanj metal papirnate kroglice, vendar pa njegova ravnanja niso bila sistematična in prisotna v daljšem časovnem obdobju. Iz tega razloga je sodišče razsodilo, da v razmerju do tožnika ni šlo za šikaniranje in zato tožnik ni upravičen do odškodnine.

Prav tako toženi stranki ni ugodilo Višje delovno in socialno sodišče v sodbi VDSS Pdp 510/2011. Svojo odločitev sodišče utemljuje s tem, da ustni dogovor med strankama, ki opredeljuje, da tožnici za določen čas ni treba prihajati na delo, ne pomeni, da se tožnica na kasnejše ustne in pisne pozive tožene stranke na delo ni bila dolžna vrniti. Tožnica je navajala, da je imela utemeljen razlog za svojo odsotnost z dela, in sicer zaradi spolnega nadlegovanja, mobinga in strahu pred povračilnimi ukrepi nadrejenega sodelavca, a je sodišče ugotovilo, da je tožeča stranka v svojih izjavah pretiravala, ker trepljanje delavk za dobro opravljeno delo ni mogoče šteti za spolno ali drugačno nadlegovanje.

Višje delovno in socialno sodišče je v sodbi VDSS Pdp 1228/2010 odločilo, da se potrdi sodbo prvostopenjskega sodišča, ki je ugotovilo, da tožena stranka v spornem času nad tožnikom ni izvajala takšnega trpinčenja oziroma druge vrste mobinga, ki bi utemeljeval njeno odškodninsko odgovornost. Res je bil med strankami od leta 2008 dalje, ko je tožnik zavrnil podpis pogodbe o zaposlitvi za novo delovno mesto, prisoten drugačen odnos, vendar ne v takšni meri, da bi bil s strani nadrejenih delavcev deležen trpinčenja oz. drugih oblik šikaniranja.

Med judikati višjih sodišč RS pa lahko najdemo tudi tožbo, v kateri se tožeča stranka sklicuje na Kazenski zakonik. Višje sodišče je v sodbi VSC II Kp 7226/2009 razveljavilo odločitev prvostopenjskega sodišča, ki je v svoji obravnavi toženo stranko spoznalo za krivo kaznivega dejanja šikaniranja na delovnem mestu po 1. odstavku 197. člena. Kazenski zakon kot

šikaniranje na delovnem mestu šteje le ponavljajoče se psihično maltretiranje z različnimi aktivnostmi na sistematičen način, s ciljem in posledico degradacije delovnih pogojev, ki lahko privedejo do kršitve človekovih pravic. V obravnavanem primeru je Višje sodišče ugotovilo, da v obtožencu, očitnem ravnanju, ni mogoče prepoznati znakov kaznivega dejanja šikaniranja na delovnem mestu, ker ga po sodbi pritožbenega sodišča ni mogoče opredeliti kot ponavljajoče se in sistematično psihično maltretiranje.

Po pregledu sodne prakse o nasilju na delovnem mestu v Sloveniji sem ugotovila, da se večina tožnikov sklicuje na Zakon o delovnih razmerjih in odškodninsko odgovornost delodajalca. Presenetljivo veliko jih je bilo s strani prvostopenjskih ali višjih sodišč spoznanih za neutemeljene, kar pomeni, da delavci v določenih primerih kot trpinčenje ali nadlegovanje na delovnem mestu označijo vse medsebojne spore v odnosu do nadrejenih ali sodelavcev, sem pa spadajo tudi dodelitve delovnih nalog, ki delavcu niso pogodu. Po besedah Boruta Brezovarja (Kristanič 2010), ki je za časa te izjave opravljal funkcijo glavnega inšpektorja za delo, veliko prijav izhaja iz nezadovoljstva, preobremenjenosti delavcev in povečanja obsega dela. Take narave naj bi bilo kar 80 % vseh prijav, ki jih je prejel Inšpektorat RS za delo do februarja 2010.

4.3.2 Sklepne ugotovitve pregleda veljavnih pravnih aktov RS

S pregledom veljavnih slovenskih pravnih aktov je bilo ugotovljeno, da prav natančno ni opredeljeno niti nasilje na delovnem mestu, kaj šele ožja opredelitev nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb. Ustava RS urejuje pravice državljanov na ravni temeljnih človekovih pravic in namen tega temeljnega akta ni urejanje vseh podrobnosti, zato nasilja na delovnem mestu kot takega izrecno ne navaja, vendar je le to zajeto v drugih ustavnih določbah. Podobno velja tudi za odločbe Ustavnega sodišča. Glede na stopnjo razširjenosti in pojavnost bi moralo imeti nasilje na delovnem mestu posebno mesto v slovenski delovnopравни zakonodaji, pa Zakon o delovnih razmerjih problematiko obravnava zelo skopo. Nasilje na delovnem mestu postavlja vzporedno spolnemu nasilju in ga z naštetjem pojavnih oblik ter identifikacijo povzročiteljev znotraj delovnih organizacij obravnava zelo ozko. Nasilje na delovnem mestu natančneje opredeljuje Zakon o javnih uslužbencih, ki pa prav tako pušča odprto vprašanje pri povzročiteljih nasilja. Prav tako povzročitelj ni jasno opredeljen v 197. členu Kazenskega zakonika, čeprav bi bilo iz napisanega mogoče sklepati precej splošno, kar bi pomenilo tudi za tretje osebe. Zakon o uresničevanju načela enakega obravnavanja v svoji definiciji nadlegovanja v celoti sloni na Zakonu o delovnih razmerjih, zato ne bo posebej komentiran. Do konca pisanja te magistrske naloge je le Združenje sveta delavcev Slovenije prepoznalo nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb kot pomemben dejavnik pri varnosti delavcev, za kar se je zavzemalo pri dopolnitvah Zakona o varnosti in zdravju pri delu. Sledenje vseevropskim težnjam po obvladovanju tega pojava je privedlo do 24. člena Zakona o varnosti in zdravju pri delu, v katerem je pojav nedvoumno zapisan, vendar pa nikjer ni opredeljen.

V preglednici 4 so zbrani veljavni slovenski pravni viri, s katerimi lahko povežemo nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb, in kratka vsebina pravnega vira. Iz tega izhaja, da nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb z izjemo 23. člena Zakona o varnosti in zdravju pri delu v Sloveniji še ni konkretno urejeno.

Preglednica 4: Kratak pregled veljavne slovenske zakonodaje

pravni vir	vsebina
Ustava Republike Slovenije	temeljne človekove pravice, enakost pred zakonom, pravica do osebnega dostojanstva in varnosti, varstvo pravic zasebnosti in osebnostnih pravic
Zakon o delovnih razmerjih	prepoved spolnega in drugega nadlegovanja ter trpinčenja na delovnem mestu, zagotavljanje dela, spoštovanje delavčeve osebnosti in ščitenje delavčeve zasebnosti, varovanje dostojanstva delavca pri delu, zagotavljanje varnega delovnega okolja
Zakon o varnosti in zdravju pri delu	ureditev delovnega mesta v skladu s politiko preprečevanja nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb, dolžnost sprejetja ukrepov za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje nasilja, trpinčenja, nadlegovanja in drugih psihosocialnih tveganj
Zakon o javnih uslužbencih	načelo prepovedi nadlegovanja in varovanje uslužbenca pred šikaniranjem, grožnjami in podobnimi ravnanji, ki ogrožajo opravljanje njegovega dela
Zakon o uresničevanju načela enakega obravnavanja	nadlegovanje kot diskriminatorno dejanje, za kršenje katerega se po kazenskih določbah storilca kaznuje z globo
Kazenski zakonik	kazen z zapalom do dveh let za storilce, ki z nadlegovanjem, nasiljem, trpinčenjem ali neenakopravnim obravnavanjem povzročijo drugemu ponižanje ali prestrašenost; kazen z zapalom do treh let za storilce, če ima njihovo dejanje za posledico psihično, psihosomatsko ali fizično obolenje

Obstaja torej relativno veliko pravnih aktov, ki vsaj v enem delu tako ali drugače opisujejo in omenjajo nasilje na delovnem mestu. Ob tem sem predvidevala, da bodo žrtve nasilja pravno podlago izkoristile in na ta način pokazale, da je nasilje na delovnem mestu prisotno in da se zavzemajo za sankcioniranje povzročiteljev tega nasilja. Po pregledu judikatov pa sem odkrila ravno nasprotno, saj je število judikatov na slovenskih višjih sodiščih na temo nasilja na delovnem mestu relativno majhno. Seznam judikatov višjih sodišč Republike Slovenije (IUS-Info 2012) v zadnjih šestih letih zajemaja *zgolj* 32 judikatov na temo nasilja na delovnem mestu, od tega 2 iz leta 2007, 3 iz leta 2008, nobenega iz leta 2009, 8 iz leta 2010, 14 iz leta 2011 in pet iz leta 2012. V istem obdobju so višja sodišča RS sicer obravnavala 22.180 primerov.

Na Varuha človekovih pravic, Urad za enake možnosti in Inšpektorat za delo se žrtve nasilja na delovnem mestu v večji meri obračajo po neformalno pomoč in posvete, za uradno prijavo pa se ne odločajo – v večini primerov zato, ker je šikaniranje težko dokazljivo. Žrtve iščejo informacije o tem, kako ravnati v konkretnih primerih in kako se jim izogniti. Večinoma so klici na omenjene institucije anonimni, prav tako žrtve ne posredujejo podatkov o delovni organizaciji, v kateri se nasilje na delovnem mestu vrši (Sindikar delavcev v pravosodju 2009).

Glavni razlog, zaradi katerega odvetnik Jakin (2009) meni, da ljudje ne uporabljajo sodnih poti pri dokazovanju nasilja na delovnem mestu, je problem dokazljivosti. Vsak delavec, ki se odloči za sodno pot, se mora nanjo dobro pripraviti: pridobitev morebitnih zdravniških potrdil, vodenje dnevnika o vsakem incidentu in pridobitev morebitnih prič. Slednje je še najtežje, saj mnogi sodelavci zavrnejo sodelovanje, ker se bojijo, da bi zaradi maščevanja v prihodnosti sami postali žrtev nasilja istega povzročitelja ali pa bi zato posredno celo ostali brez službe (Jakin 2009).

Sodelavci žrtve se bojijo povračilnih ukrepov delodajalca, zato se nočejo izpostavljati kot priče. Bojana Cvahte, svetovalka Varuha človekovih pravic, nadaljuje misel, da bi bila rešitev podrobnejši predpis v Zakonu o delovnih razmerjih, ki bi nasilje na delovnem mestu urejal tako podrobno kot ureja področje diskriminacije (Portal MojeDelo.com 2012)

Da imamo v Sloveniji primerno zakonsko ureditev na področju trpinčenja na delovnem mestu, meni Kogej Dmitrovič (2011). Kljub temu pa pogreša sodno prakso Vrhovnega sodišča v zvezi z utemeljenimi odškodninskimi zahtevki. Na ravnanja delodajalcev in delavcev sodna praksa namreč dobro vpliva, saj s tem nakaže meje njihovih dolžnosti in odgovornosti (Kogej Dmitrovič 2011).

5 UGOTOVITVE IN PRIPOROČILA

Obstoj predpisov in zakonodaje s področja nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb ima številne prednosti, saj med drugim postane bolj vidno, poveča osveščenost delavcev in prepoznavanje potencialnih kritičnih situacij. Veljavna zakonodaja poveča občutek varnosti delavcev in kot nevidna sila obvezuje delovne organizacije, da sprejmejo preprečevalne politike in ustrezno ukrepajo proti kršiteljem. Sodnim organom pa zakoni dodelijo orodja, s katerimi lahko spremljajo delovne organizacije pri njihovih zavezah, da bodo delovale v skladu s procesi preprečevanja nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb (EU, Komisija Evropskih skupnosti 2010).

Milczarek (2010) ugotavlja, da se nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb pojavlja v zakonodajah sedmih držav članic EU, v sedmih državah članicah EU pa so uvedli posebne politike preprečevanja nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb v obliki kodeksov ravnanja ali drugih predpisov, ki niso bili posebej uzakonjeni. V dveh državah so bile priprave za tako ravnanje v teku, v desetih državah pa še niso razmišljali o tem. V povezavi z osveščenostjo o problematiki so ugotovili, da obstaja več takšnih politik ali kodeksov ravnanja v starih državah članicah EU in manj v novopridruženih državah članicah.

Da bi pojem posvojile vse države članice, morajo najprej najti enotno opredelitev in si postaviti jasne strategije za reševanje problema. Najbolj učinkovita bi bila ratifikacija Evropskega sporazuma o nadlegovanju in nasilju pri delu na ravni držav. Ta med drugim opredeljuje nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb, narekuje postopke pri odpravi tega pojava in stremi k varovanju žrtev ter sprejemanju ustreznih ukrepov proti povzročiteljem. Države članice bi nato v skladu s svojo obstoječo zakonodajo in morebitnimi dopolnitvami priznale obstoj pojava in uredile ustrezno pravno varstvo za žrtve.

V okviru projekta RESPECT je bila v letu 2011 izvedena raziskava, ki je kot rezultate izpostavila nekatere ključne elemente politik in praks, ki se ukvarjajo z nasiljem na delovnem mestu s strani tretjih oseb. Najprej morajo države jasno opredeliti pojem in ugotoviti njegove razsežnosti znotraj družbe. Stremele naj bi k preventivnim ukrepom, kot so zagotavljanje jasnih informacij, oblikovanje varnih delovnih mest s pomočjo ocen tveganja, zagotavljanje orodij in metod za varovanje delavcev in proces načrtovanja ter organiziranosti za varnejše delovno mesto. Delavci bi morali biti o pojavu osveščeni in usposobljeni za reagiranje v kritičnih situacijah, delodajalci pa bi morali zagotavljati podporo morebitnim žrtvam in vzpostaviti postopke za vrednotenje in pregled uspešnosti metod preprečevanja nasilja (Weber 2011).

Če Slovenijo štejemo za državo članico, ki se je EU pridružila relativno pozno, potem lahko rečemo, da je pri vpeljavi pojava nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb v zakonske akte zelo pohitela, saj je med prvo deseterico držav članic EU. Glede na elemente politik in praks, ki so bile opisane v zgornjem odstavku, Slovenija ni jasno opredelila pojma in

ugotovila njegovih razsežnosti znotraj družbe (vsaj ne javno). Zakonodaja ne zagotavlja jasnih informacij, vendar s 23. členom Zakona o varnosti in zdravju pri delu vseeno preventivno stremi k oblikovanju varnih delovnih mest s pomočjo ocen tveganja, ki morajo biti definirane s strani delodajalcev. Prav tako morajo delodajalci načrtovati postopke za primere nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb, eksplicitno pa zakonodaja ne opredeljuje zagotavljanja orodij in metod za varovanje delavcev. Nikjer ni opredeljeno, da bi morali biti delavci obveščeni o morebitni nevarnosti njihovega delovnega mesta in usposobljeni za reagiranje v kritičnih situacijah. Prav tako ni nikjer omenjena podpora morebitnim žrtvam takega nasilja. Vse to bi lahko obsegale dodatne točke 23. člena Zakona o varnosti in zdravju pri delu.

Zdi pa se, da v Sloveniji vse preprečevalne politike nasilja na delovnem mestu živijo le v teoriji. Ni namreč dovolj, da obstajajo raziskave, zakoni, preventivni ukrepi in sankcioniranje le na papirju, potrebna sta nadzor in izvajanje, po številu judikatov višjih sodišč Republike Slovenije (IUS-Info 2012) pa ne bi mogli sklepati na njuno učinkovito rabo. Sedej (2011) meni, da je sodb glede na rezultate raziskav veliko premalo. Kot možne vzroke za majhno število ljudi, ki se odločijo za pravno pot v boju proti nasilju na delovnem mestu, opredeljuje strah (pred izgubo zaposlitve, izpostavljenost ipd.), problem dokazljivosti (predvsem v primerih, kjer ni prič ali pa prisotni iz takšnih ali drugačnih vzrokov ne želijo pričati) in visoke stroške sodnih postopkov, ki jih v primeru izgube primera tožeče stranke ne bi bile sposobne poravnati.

Ne glede na to, da zakoni opredeljujejo obveznosti delodajalcev, ki bi nasilje na delovnem mestu v čim večji možni meri preprečevale, pa jih delodajalci (še) ne izpolnjujejo. Menim, da to izhaja predvsem iz dejstva, da v Sloveniji ni ustreznega nadzora, ki bi bdel nad sprejetjem in izvajanjem omenjenih obveznosti s strani delodajalcev. Analiza o sprejetih ukrepih za preprečevanje spolnega in drugega nasilja ter trpinčenja na delovnem mestu, ki jo je objavil Urad za enake možnosti (2009), je pod drobnogled vzela izvajanje 45. člena Zakona o delovnih razmerjih št. 103/2007 iz leta 2007. Ugotovili so, da je v skoraj dveh letih veljavnosti zakona le tretjina delodajalcev sprejela posebni interni akt zoper spolno in drugo nadlegovanje ter trpinčenje na delovnem mestu. Od te tretjine pa je poleg internega akta samo 15 % delodajalcev sprejelo dodatne ukrepe za zaščito svojih zaposlenih (občasne objave člankov, informiranje delavcev, izvedba delavnic, interna pravila, redni sestanki ipd.). Z ozirom na to, da se v zadnjih treh letih v Sloveniji na področju povečanega nadzora ni zgodilo prav veliko, sklepam, da bodo podobno usodo doživele tudi obveznosti delodajalca pri preprečevanju nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb po 23. členu Zakona o varnosti in zdravju pri delu.

Ne glede na omenjeno obstaja še nekaj vrzeli, ki bi jih v zakonodaji lahko zapolnili. Začne se že z definicijo širšega pojma nasilja na delovnem mestu, ki bi ga bilo smiselno opredeliti v vseh pojavnih oblikah vključno z nasiljem na delovnem mestu s strani tretjih oseb in ga kot

takega tudi zapisati v zakonodajo – glede na področje bi bilo najbolj smiselno v Zakon o delovnih razmerjih. Trenutno je nasilje na delovnem mestu obravnavano precej okrnjeno, in sicer zgolj s spolnim in drugim nadlegovanjem ter trpinčenjem.

Opredelitev nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb bi deloma lahko vključili že v obstoječi Zakon o delovnih razmerjih, in sicer samo z dopolnitvijo prvega odstavka 45. člena, v katerem bi na koncu dodali *tretjo osebo* kot enega izmed možnih povzročiteljev nasilja na delovnem mestu. S tem bi razširili opredelitev povzročiteljev nasilja, saj je bilo tekom magistrske naloge ugotovljeno, da se povzročitelji nasilja na delovnem mestu ne nahajajo zgolj v delovni organizaciji, kot navaja 45. člen, pač pa tudi izven nje. V nadaljevanju bi seveda morali tudi opredeliti, da se za tretje osebe štejejo zunanji storilci, ki so prostovoljno ali po dolžnosti vključeni v proces delovanja in delovne naloge nekega delovnega mesta (kupci, uporabniki storitev, bolniki, zaporniki, potniki, študenti ipd.).

Najbolj konkretno bi lahko nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb zaradi nekaterih posebnosti definirali v posebni točki 45. člena. Poleg tega, da je vanj vpleten zunanji storilec, je posebnost tudi ta, da je za prepoznavanje pojava dovolj že en sam dogodek, da ga kot takega označimo. Pri napadu zapornikov na paznika je na primer dovolj že en sam napad, da ga lahko označimo kot nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb. To bi deloma uredili že z natančnejšo opredelitvijo nasilja na delovnem mestu.

Do podobnega zaključka je prišlo tudi Vrhovno sodišče v sodbi Ips I 7226/2009-39 s področja nasilja na delovnem mestu. V konkretnem primeru je v obrazložitvi navedlo, da »glede na okoliščine ni moč zavzeti stališča, ali je za obstoj psihičnega nasilja, kot enega izmed v zakonski dispoziciji alternativno naštetih izvršitvenih načinov kaznivega dejanja šikaniranja na delovnem mestu po prvem odstavku 197. člena Kazenskega zakonika, potrebno ponavljajoče se in sistematično ravnanje storilca, ali za to zadošča že njegovo enkratno aktivno ravnanje, usmerjeno proti zaposlenemu.« Dopustilo je torej možnost, da je dovolj že enkratno nasilno ravnanje, da se incident lahko opredeli kot nasilje na delovnem mestu.

Pri tem pa se pojavlja vprašanje o izkoriščanju take opredelitve. Smej (2009) namreč omenja, da je v praksi pri enkratnih dogodkih mogoče naleteli na to, da delavci že vsak konflikt označijo kot nasilje. Brečko (2011) tak pojav opredeljuje kot *lažni mobing*, kjer gre za zlorabo položaja s strani posameznika v obliki lažnih prijav psihičnega nasilja v delovnem okolju. Po takem scenariju bi se sodna praksa morala začeti ukvarjati z reševanjem medosebnih odnosov na delovnih mestih, kar pa prav gotovo ni namen priporočila.

Tako kot pri ostalih zakonih velja tudi pri Zakonu o javnih uslužbencih omeniti, da bi bilo smiselno dopolniti oba, tako 15. a člen kot tudi 31. člen. V 15. a členu bi morali prepovedovati ne samo nasilje, ki temelji na osebni okoliščini, ker to spada pod diskriminacijo, ampak tudi nasilje nasploh. Prav tako 31. člen potrebuje malce širšo definicijo nasilja na delovnem mestu, ker le-to ni omenjeno samo na šikaniranje, grožnje in t. i. podobna

ravnanja. Poleg tega pa bi bilo smiselno, da bi zajemal tudi povzročitelje teh ravnanj – nadrejene, podrejene, delodajalce, sodelavce in *tretje osebe*. Veliko natančnejše bi bilo, če bi bile tretje osebe v nadaljnjih točkah tudi definirane, lahko pa bi morebitno dilemo preprosto rešili z besedno zvezo *zunanje osebe* ali *osebe izven organizacije*.

Kazenski zakonik je z novo izdajo leta 2008 naredil velik korak proti omejevanju nasilja na delovnem mestu, saj ga je s 197. členom opredelil kot kaznivo dejanje, za katerega se glede na posledico določa zaporna kazen od dveh do treh let. Kljub vsemu pa tudi v Kazenskem zakoniku obstaja odprto vprašanje povzročiteljev oziroma storilcev nasilja. Po eni strani jih ne definira natančno, po drugi strani pa zajema vse *tiste osebe*, ki povzročajo nasilna dejanja, in s tem zajame vse. 197. člen v Kazenskem zakoniku bi lahko za potrebe nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb dopolnili v enakem smislu kot vse ostale: z nedvoumnim zapisom, da člen velja tako za osebe znotraj organizacije kot tudi za osebe izven nje.

Po pregledu pravnih aktov je bilo ugotovljeno, da posebnega pravnega varstva za žrtve tako nasilja na delovnem mestu kot nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb v Sloveniji nimamo, slovenska zakonodaja povečini stremi bolj k preventivnemu delovanju na področju problematike. V kazenskih odločbah nekaterih zakonov urejuje posledice, ki nastanejo v primerih neizpolnjevanja delodajalčevih obveznosti, a te so bolj denarne narave in nikjer ni navedeno, da bi delodajalci morali zagotavljati ustrezno podporo morebitnim žrtvam. To bi lahko uredili z dodatnimi zahtevami po vključevanju delodajalcev v postopek rehabilitacije žrtve, ne nazadnje je zagotavljanje varnosti delavcev na delovnem mestu delodajalčeva domena. Tako kot pravno varstvo uživajo nekatere ogrožene kategorije delavcev, bi podobno lahko uredili tudi za žrtve nasilja na delovnem mestu. Žrtve bi v takem primeru imele pravico do strokovne pomoči, izobraževanja in usposabljanja za primere nasilja na delovnem mestu na stroške delodajalca, pravico do zahteve po zamenjavi delovnega mesta/premestitve znotraj delovne organizacije, pravico do prenehanja dela v tistih delih dneva, ko je možnost za nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb povečana, pravico do dodatnih dni letnega dopusta iz naslova stresa na delovnem mestu ipd.

6 SKLEP

Še v začetku novega tisočletja se nasilju na delovnem mestu tako v Sloveniji kot tudi v nekaterih drugih evropskih državah ni posvečalo posebne pozornosti, ker je bilo to relativno slabo raziskano področje in družba se tega pravzaprav niti ni zavedala. Kar pa ne pomeni, da so delavci postali tarče žaljivk, ustrahovanj, psihičnega in fizičnega nasilja, nadlegovanj, trpinčenja in ostalih negativnih psihosomatskih dejavnikov šele v zadnjih desetih ali petnajstih letih. Le delovne razmere in družbena situacija so dopuščale in opravičevale tako ali podobno nasilje nad delavci. Brečko (2006) meni, da je pojav z razvojem gospodarstva postal bolj opazen zaradi konkurenčnosti in tekmovalnosti tako med organizacijami kot tudi med sodelavci. To je v posameznih primerih privedlo do zaostrenih medosebnih odnosov in posledično tudi do nasilja.

Nekateri so nasilje jemali kot del službe in ga molče prenašali, drugi so se bali, da jih bodo odpustili, če bodo o nasilju spregovorili. Tisti, ki so pojav prepoznali, si z morebitno literaturo ali gradivom v slovenskem jeziku praktično niso mogli pomagati, saj nista obstajala. Šele kasneje, ko so nasilje na delovnem mestu začeli resneje in *glasneje* obravnavati v nekaterih razvitejših evropskih državah, se je zavedanje o problemu razvilo tudi v Sloveniji. O nasilju na delovnem mestu se je predvsem s pomočjo hitrejšega informiranja prek svetovnega spleta začelo vse več pisati, raziskovati in razpravljati. K sprejemu nacionalnih politik na tem področju so največ, pa čeprav relativno pozno, pripomogle mednarodne organizacije, kot so Svet Evrope, Evropski parlament in Mednarodna organizacija dela. Kljub vsemu pa mnogi delavci v strahu za službo še danes o nasilju na delovnem mestu molčijo. V času vsesplošne krize je namreč zavoljo zagotovljenega rednega dela prenekateri delavec samoiniciativno ali prisilno vezan k molčečnosti.

Odkrivanje, preiskovanje in dokazovanje nasilja na delovnem mestu je zelo težaven proces, ki ga dodatno otežujejo strah žrtev in sodelavcev pred prijavo, nepoznavanje problematike, nezainteresiranost delovnih organizacij za spremembe in pretkanost storilcev (Dolinar 2008).

Za Slovenijo je bil brez dvoma pomemben korak k reševanju problema uvedba opredelitve trpinčenja v delovno- in kazenskopravno zakonodajo. Žal pa nasilje na delovnem mestu zajema veliko več kot samo trpinčenje, zato bi kazalo nekatere zakone smiselno dopolniti tudi z opredelitvami drugih nasilnih pojavov na delovnem mestu. Ne glede na to pa ima obstoj predpisov in zakonodaje številne prednosti tako za delavce kot tudi delodajalce. Morebitne žrtve so, če primer obravnava sodišče in ugodi tožeči stranki, upravičene do odškodnine, ker pa je kakršno koli nasilje na delovnem mestu kaznivo dejanje, povzročitelju grozi tudi zaporna kazen. S takimi sodbami bi država družbi poslala jasen signal, da do kakršnega koli nasilja zavzema stališče ničelne tolerance.

Dejstvo, da živimo v 21. stoletju in da nekatere izmed evropskih držav še vedno nimajo urejenega sankcioniranja nasilja na delovnem mestu v svojih pravnih aktih, je skrb

vzbujajoče. Zavedanje o pojavu se vse bolj razvija in nastaja velik razkorak med zakonodajami posameznih evropskih držav. Na eni strani imamo naprednejše države, ki so uzakonile ne samo sankcioniranje nasilja na delovnem mestu, temveč že sankcioniranja nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb, na drugi strani pa so zaostale države, ki nikjer nimajo opredeljenih niti osnovnih pojmov. Hiter razvoj dogodkov pa zahteva tudi hitrejšo ukrepanje in fleksibilnost na tem področju. Nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb je bilo kot tako prepoznano šele kasneje in samo po sebi niti ne bi predstavljalo tako velikega problema, če definicija nasilja na delovnem mestu na ravni vseh evropskih držav ne bi bila tako ozka. Kot prvo, definicija nasilja na delovnem mestu bi morala zajemati čim širši spekter vseh možnih nasilnih in negativnih vplivov, ki jim je delavec na svojem delovnem mestu lahko izpostavljen, in kot drugo, dopustiti bi morali možnost, da je povzročitelj nasilja lahko tudi tretja oseba, zunanja oseba oziroma oseba izven organizacije.

Vedno je možno obstoječe stvari še izboljšati in kot velik neizkoriščen potencial, ki je bil prepoznan med pisanjem magistrske naloge, je informiranje ljudi o problemu nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb. Osveščanje, izobraževanje in usposabljanje delavcev je temelj, na podlagi katerega je mogoče graditi uspešne preprečevalne politike.

Veljavnost temeljne teze in raziskovalnih vprašanj

Za namene prvega raziskovalnega vprašanja, ki sem si ga zastavila pred pisanjem magistrske naloge, je bila opravljena analiza tistih veljavnih pravnih aktov slovenske zakonodaje, ki posredno ali neposredno obravnavajo nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb. Na vprašanje »V katerih pravnih aktih je v Sloveniji urejena problematika nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb?« sem odgovorila v poglavju 4.3 z naslovom Veljavna zakonodaja v Sloveniji. Preučila sem domačo zakonodajo in izluščila tiste pravne akte, ki neposredno ali posredno urejajo nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb. Ugotovila sem, da pojav nedvoumno obravnava samo v Zakon o varnosti in zdravju pri delu, ostali pravni akti (Ustava RS, Zakon o delovnih razmerjih, Zakon o javnih uslužbencih, Zakon o uresničevanju načela enakega obravnavanja in Kazenski zakonik) pa obravnavajo samo nasilje na delovnem mestu znotraj delovnih organizacij. Vendar pa pojav nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb nikjer ni definiran in s tem Zakon o varnosti in zdravju pri delu pušča prosto interpretacijo *tretje osebe*.

Odgovor na drugo raziskovalno vprašanje »Kakšno je pravno varstvo delavcev pri doživljanju nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb?« sem iskala v poglavju 4.3 z naslovom Veljavna zakonodaja v Sloveniji, kjer sem v delu o pravnem varstvu in sodni praksi razčlenila možnosti, ki jih ima žrtev na voljo za formalno reševanju sporov. Ugotovila sem, da večina obravnavanih zakonov v svojih členih kot povzročitelje nasilja na delovnih mestih eksplicitno obravnava samo tiste, ki se nahajajo znotraj delovnih organizacij. Zato se možnosti za pravne poti žrtve skrčijo samo na tiste člene, ki nasilje na delovnem mestu obravnavajo bolj splošno.

Žrtev se lahko opre na zakone s področja delovnega prava in toži delodajalca zaradi morebitnih pomanjkljivosti pri varnosti delovnega mesta, lahko pa uporabi Kazenskega zakonika in toži storilca nasilnega dejanja. V vsakem primeru so predvidene sankcije tako za delodajalca kot za storilca, vendar pa glede na majhno število sodnih obravnav žrtve ne uporabljajo pravnih poti. Žrtve se povečini nočejo javno izpostavljati, ker se bojijo, da bodo zato ostale brez službe, da bodo morda zato izpostavljene še večjim pritiskom v službi in da bodo morda po dolgih sodnih postopkih izgubile tožbo ter prenašale še breme dragih sodnih stroškov. Nasilje na delovnem mestu je namreč z izjemo hujših fizičnih ali psihičnih bolečin, potrjenih pri zdravnikih, težko dokazati oziroma so postopki dokazovanja težavni in dolgotrajni. Predvsem pa velja omeniti, da je v Sloveniji premalo sodne prakse s področja nasilja na delovnem mestu in s tem tudi premalo izrečenih sankcij zoper povzročitelje nasilja. Da pa bi se sodna praksa razvila, je treba ljudi spodbujati k iskanju pravnih poti za doseg prave in žrtvam pri dokazovanju nasilja na delovnem mestu pomagati, ne pa postopkov z izpolnjevanjem obsežne dokumentacije še bolj oteževati.

Pri tretjem raziskovalnem vprašanju »Na kakšen način je moč izboljšati obstoječo zakonodajo s področja nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb v Sloveniji?« sem po analizi slovenskih pravnih aktov ugotovila, da je možnosti ogromno. Praktično bi lahko dopolnili vsak člen, ki je bil obravnavan. Odgovor na tretje raziskovalno vprašanje se nahaja v poglavju 5 z naslovom Ugotovitve in priporočila. Menim, da so ključne pomanjkljivosti slovenskih zakonov te, da v opredelitev nasilja na delovnem mestu niso zajete vse vrste tega pojava in da so nekatere opredelitve preveč ozke. S tem je nasilje na delovnem mestu v slovenski zakonodaji omejeno zgolj na spolno nasilje, trpinčenje in nadlegovanje, povzročitelji nasilja pa so opredeljeni kot sodelavci oziroma drugi delavci, ki delujejo znotraj iste organizacije kot žrtev. Zato sem se pri priporočilih za izboljšanje obstoječe zakonodaje usmerila predvsem na opredelitev tretjih oseb kot možnih povzročiteljev nasilja na delovnem mestu in/ali razširitev pojma nasilja na delovnem mestu na več kot le spolno nasilje, trpinčenje in nadlegovanje. Predvsem pa bi morali zakoni v večji meri slediti trenutnim trendom in se ažurno dopolnjevati, saj se v obdobju med predzadnjo in zadnjo izdajo določenega zakona lahko nek določen in prej še neznan pojav močno razvije. Morebitne tožeče stranke se ne bi mogle neposredno sklicevati na zakon, saj ta dotičnega pojava sploh ne obravnava.

Temeljna teza magistrske naloge »Pravna ureditev nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb v Sloveniji ni ustrezna glede na razširjenost pojava« je bila z analizo pravnih aktov, ugotovitvami in priporočili potrjena. Dodati velja, da Slovenija s svojo zakonodajo precej dobro ureja nasilje na delovnem mestu s strani sodelavcev ali drugih oseb, ki delujejo v isti organizaciji kot žrtev, pravna ureditev nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb pa ni še jasno definirana. Z izjemo Zakona o varnosti in zdravju pri delu, ki opredeljuje obveznosti delodajalca pri ukrepih za preprečevanje takega nasilja, pojava nedvoumno ne obravnava noben drug zakon. Ne samo, da ni sodne prakse s področja nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb – tudi sodne prakse nasilja na delovnem mestu je v Sloveniji zelo malo. Menim,

da ni pomembno, kako dobro imamo v Sloveniji urejeno zakonodajo s tega področja, če pa se ne izvajata ustrezeni nadzor in sankcioniranje kršiteljev. Zadnje verzije slovenskih zakonov, ki v svojih členih obravnavajo nasilje na delovnem mestu, niso povsem usklajene med seboj. Členi nekaterih zakonov so zastavljeni precej širše od drugih, kar v primeru te magistrske naloge velja tudi za nasilje na delovnem mestu s strani tretjih oseb.

Možnosti nadaljnjega raziskovanja

Ob zaključku pisanja se mi poraja vprašanje, ki je na prvi pogled sicer malo verjetno, po drugi strani pa glede na razvoj tehnologije in pojava nasilja na delovnem mestu niti ne tako neverjetno. Kaj pa, če se bo čez nekaj let pokazalo, da tudi v teh popravkih pravnih aktov, ki jih predlaga ta magistrska naloga, ni zajeto vse? Med iskanjem virov po svetovnem spletu sem opazila novo nevarnost naši družbi in sicer e-mobing. Okužene datoteke, vdiranje v sistem, delegiranje nalog tik pred iztekom delovnega dne po elektronski pošti in ostali neljubi dogodki, povezani z informacijsko tehnologijo, so le *klik* stran. Kdo ve, morda nam bodo čez nekaj let vladali računalniki, stroji in roboti. Takrat bodo najverjetneje potrebni novi popravki zakonov, ki bodo poleg vseh naštetih oseb opredeljevali tudi *stvari*.

LITERATURA

Literatura

- Arnšek, Tatjana. 2007. *Nadlegovanje in trpinčenje na delovnem mestu*. [Http://www.id.gov.si/fileadmin/id.gov.si/pageuploads/Varnost_in_zdravje_pri_delu/Projekt_zmanjsevanja_stevila/Mobbing_na_delovnem_mestu.pdf](http://www.id.gov.si/fileadmin/id.gov.si/pageuploads/Varnost_in_zdravje_pri_delu/Projekt_zmanjsevanja_stevila/Mobbing_na_delovnem_mestu.pdf) (14. 2. 2012).
- Aquino, Karl, Thomas M. Tripp in Robert J. Bies. 2001. How employees respond to personal offense: the effects of blame attribution, victim status, and offender status on revenge and reconciliation in the workplace. *Journal of Applied Psychology* 86 (1): 52 – 59.
- Bakovnik, Rajko. 2006. Vloga sveta delavcev pri odkrivanju in preprečevanju mobbinga. *Industrijska demokracija* 12 (8): 3-5.
- Bowie, Vaughan, Bonnie Fisher in Cary L. Cooper. 2005. *Workplace violence: causes, patterns and prevention*. Cullompton: Willan.
- Bowie, Vaughan. 2005. *Violence in The Workplace: Issues, Trends, Strategies*. Cullompton: Willan.
- Brečko, Danijela. 2006. Mobbing – psihoteror tekmovalne družbe. *Industrijska demokracija* 10 (12): 12 – 18.
- Brečko, Danijela. 2011. *Sodišče naj bo povsem zadnja možnost*. [Http://www.aktiv.si/vsebine/Sodi%C5%A1%C4%8De_naj_bo_povsem_zadnja_mo%C5%BEnost?id=4436](http://www.aktiv.si/vsebine/Sodi%C5%A1%C4%8De_naj_bo_povsem_zadnja_mo%C5%BEnost?id=4436) (22. 11. 2012).
- Brun, Emmanuelle in Malgorzata Milczarek. 2007. *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. [Http://osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118](http://osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118) (19. 4. 2012).
- Darès. 2007. Conditions de travail: une pause dans l'intensification. *Publication Darès* 2 (1): 4.
- Di Martino, Vittorio, Helge Hoel in Cary L. Cooper. 2003. *Preventing violence and harassment in the workplace*. [Http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2002/109/en/1/ef02109en.pdf](http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2002/109/en/1/ef02109en.pdf) (19. 4. 2012).
- Dolinar, Petra. 2008. *Mobbing: kriminalistični vidik*. [Http://www.fvv.uni-mb.si/dv2008/zbornik/clanki/Dolinar.pdf](http://www.fvv.uni-mb.si/dv2008/zbornik/clanki/Dolinar.pdf) (29. 11. 2012).
- Društvo za nenasilno komunikacijo. 2012. *Kaj je nasilje?* [Http://www.drustvo-dnk.si/onasilju/kaj-je-nasilje.html](http://www.drustvo-dnk.si/onasilju/kaj-je-nasilje.html) (20. 9. 2012).
- Essenberg, Bert. 2003. Violence and stress at work in the transport sector. Working paper. [Http://siteresources.worldbank.org/INTTSR/Resources/wp205.pdf](http://siteresources.worldbank.org/INTTSR/Resources/wp205.pdf) (12. 4. 2012).
- Estrada, Felipe, Anders Nilsson in Sofia Wikman. 2007. *The increase in work-related violence: An analysis based on Swedish victim surveys (ULF)*. [Http://www.ntfk.dk/Summaries07D.htm](http://www.ntfk.dk/Summaries07D.htm) (29. 4. 2012).
- Evropska fundacija za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer. 2010. *Guidelines for prevention of third party violence and harassment at work*. [Http://www.eurofound.europa.eu/eiro/2010/11/articles/eu1011031i.htm](http://www.eurofound.europa.eu/eiro/2010/11/articles/eu1011031i.htm) (4. 5. 2012).

- Evropska fundacija za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer. 2011. *Rise and reported cases of bullying and violence at work*. [Http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveyreports/ K1108019D/ K1108019D.pdf](http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveyreports/K1108019D/K1108019D.pdf) (4. 5. 2012).
- Evropska unija, Komisija Evropskih skupnosti. 2000. *Guidance on work-related stress: spice of life or kiss of death?* Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Evropska unija, Komisija Evropskih skupnosti. 2010. *Preventing workplace harassment and violence*. Bruselj: Evropska unija.
- Evropski socialni partnerji. 2012. *Implementation of the European autonomous framework agreement on harassment and violence at work*. [Http://www.etuc.org/IMG/pdf/ BROCHURE_harassment7_2_.pdf](http://www.etuc.org/IMG/pdf/BROCHURE_harassment7_2_.pdf) (20. 9. 2012).
- Felson, Richard B., in James T. Tedeschi. 1993. *Aggression and violence: Social interactionist perspectives*. Washington: American Psychological Association.
- Fürst, Marija. 1994. *Psihologija*. Zagreb: Školska knjiga.
- Geijer, Per in Ewa Menckel. 2003. *Threats and violence in the retail trade*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Gordon, Angus. 2008. *How not to talk to the public*. [Http://usablewords.com/blog/ how-not-to-talk-to-the-public/](http://usablewords.com/blog/how-not-to-talk-to-the-public/) (20. 9. 2012).
- Grandley, Alicia, David N. Dickter in Hock-Peng Sin. 2004. The customer is not always right: customer verbal aggression toward service employees. *Journal of Organisational Behaviour* 25 (3): 397 – 418.
- Herscovis, Sandy M., Nick Turner, Julian Barling, Kara A. Arnold, Kathryne E. Dupré, Michelle Inness, Manon Mireille LeBlanc in Niro Sivanathan. 2007. Predicting Workplace Aggression: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology* 92 (1): 228 – 238.
- Hoel, Helge, Ståle Einarsen, Dieter Zapf in Cary L. Cooper. 2003. *Bullying and emotional abuse in the workplace: perspectives in research and practice*. New York: New CRC Press.
- Hoel, Helge, Kate Sparks in Cary L. Cooper. 2001. *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free environment*. [Http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/ documents/publication/wcms_118190.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_118190.pdf) (4. 5. 2012).
- Holmes, Colin A. 2006. Violence, zero tolerance and the subversion of professional practice. *Contemporary Nurse* 21(1): 212-227.
- HOSPEEM. 2008. *Tender specifications for subcontracting external expertise*. [Http://www.hospeem.eu/content/download/396/2050/version/7/file/RESPECT_tender+specification.pdf](http://www.hospeem.eu/content/download/396/2050/version/7/file/RESPECT_tender+specification.pdf) (24. 10. 2012).
- International Labour Office. 2004. *Workplace violence in service sectors and measures to combat this phenomenon. ILO code of Practice*. Ženeva: ILO
- IRS. 2011. *Psihosocialna tveganja na delovnem mestu*. [Http://www.id.gov.si /fileadmin/id.gov.si/pageuploads/Varnost_in_zdravje_pri_delu/Psiho_socialna_kampanja/ 3_Psychosocial_risks_at_work_si.pdf](http://www.id.gov.si/fileadmin/id.gov.si/pageuploads/Varnost_in_zdravje_pri_delu/Psiho_socialna_kampanja/3_Psychosocial_risks_at_work_si.pdf) (25. 10. 2012).

- IUS-Info. 2012. *Judikati višjih sodišč Republike Slovenije*. [Http://www.iusinfo.si/Judikati/KazaloIesp.aspx?Src=B6lUgg5e2NuBjcmMkA%2bEqT%2b8v4I4LgK1dkYpF6lfGVTDmR19N3z0pA%3d%3d&Stran=1](http://www.iusinfo.si/Judikati/KazaloIesp.aspx?Src=B6lUgg5e2NuBjcmMkA%2bEqT%2b8v4I4LgK1dkYpF6lfGVTDmR19N3z0pA%3d%3d&Stran=1) (29. 11. 2012).
- Jakin, Silvan. 2009. *Pravni nasveti*. [Http://tvslo.si/predvajaj/pravni-nasveti/ava2.52735392/](http://tvslo.si/predvajaj/pravni-nasveti/ava2.52735392/) (12. 12. 2012).
- Kogej Dmitrovič, Biserka. 2011. Prepoved diskriminacije in varstvo ranljivih skupin delavcev v slovenski sodni praksi. *Delavci in delodajalci* 11 (2-3): 437-455.
- Kresal, Barbara. 2010. Diskriminacije in trpinčenje v delovnopравни ureditvi in sodni praksi. *Pravosodni bilten* 31 (1): 137-153.
- Kristanič, Tamara. 2010. *V zadnjem letu 77 prijav mobinga, sodbe nobene*. [Http://www.rtvlo.si/slovenija/v-zadnjem-letu-77-prijav-mobinga-sodbe-nobene/224547](http://www.rtvlo.si/slovenija/v-zadnjem-letu-77-prijav-mobinga-sodbe-nobene/224547) (29. 11. 2012).
- Kukec, Bojan. 2011. Pravo človekovih pravic. *Odvetnik* 3 (53): 48.
- Lehto, Anna – Maija in Hanna Sutela. 2008. *Three decades of working conditions – 1977-2008*. Helsinki: Tilastokeskus.
- Leymann, Heinz. 1990. Mobbing and psychological terrors at work. *Violence and Victims* 5 (2): 119-126.
- Lončar, Renata. 2009. *Mobing v javni upravi*. Diplomsko delo, Univerza v Ljubljani, Fakulteta za upravo.
- Luckenbill, David F. 1977. Criminal homicide as a situated transaction. *Social Problems* 25 (2): 176 – 186.
- McKenna, Kevin. 2004. *Study of work related violence*. Interno gradivo, North Eastern Health Board.
- Menckel, Ewa in Eija Viitasara. 2002. The threats and violence in Swedish care and welfare — magnitude of the problem and impact on municipal personnel. *Scandinavian Journal of Caring Sciences* 16 (4): 376 - 385.
- Milczarek, Malgorzata. 2010. *Workplace violence and harassment: a European picture*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Mlinarič, Pavla. 2008. *Mobbing kot problem menedžmenta in zakonodaje*. [Http://www.delavska-participacija.com/clanki/ID061218.doc](http://www.delavska-participacija.com/clanki/ID061218.doc) (4. 5. 2012).
- Nachreiner, Nancy M., Susan G. Gerberich, Patricia M. McGovern, Timothy R. Church, Helen E. Hansen, Mindy S. Geisser in Andrew D. Ryan. 2005. Relation between policies and work related assault: Minnesota nurses' study. *Occupational and Environmental Medicine* 62 (10): 675 – 681.
- National Research Centre for the Working Environment Denmark. 2005. *Survey on the psychological working environment*. [Http://www.perosh.eu/p/1191BC7B70C3DDD3C12575BB004BE2B8](http://www.perosh.eu/p/1191BC7B70C3DDD3C12575BB004BE2B8) (28. 4. 2012).
- National Institute of Occupational Health and Safety. 2006. *Workplace violence prevention strategies and research needs: report from the conference partnering in workplace violence prevention: translating research to practice*. 17.-19. november 2006, Baltimore, Maryland, ZDA.

- Paetzold, Ramona L., Anne O'Leary-Kelly in Ricky W. Griffin. 2007. Workplace violence, employer liability, and implications for organizational research. *Journal of Management Inquiry* 16 (4): 362 - 370.
- Parent-Thirion, Agnes, Enrique Fernández Macías, John Hurley in Greet Vermeylen. 2007. *Fourth European working conditions survey*. [Http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf](http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf) (19. 4. 2012).
- Paterson, Brodie, Denis Ryan in Sandy McComish. 2009. *Research and best practice associated with the protection of staff from third party violence and aggression in the workplace*. Edinburgh: Woodburn House.
- Paterson, Brodie in Joy Duxbury. 2007. Restraint and the question of validity. *Nursing Ethics* 14 (4): 535 – 545.
- Paterson, Brodie. 1995. Violence and nursing: practice, policy and training. *Advanced Hospital Management* 3 (11): 18-23.
- Portal MojeDelo.com. 2012. *Mobbing – skriti uničevalec*. [Http://mojedelo.com/novice/mobbing-skriti-unicevalec-2943](http://mojedelo.com/novice/mobbing-skriti-unicevalec-2943) (19. 12. 2012).
- Poulston, Jill. 2008. Metamorphosis in hospitality: A tradition of sexual harassment. *International Journal of Hospitality Management* 27 (2): 232 – 240.
- Revija Evropa. 2008. *V Sloveniji najmanj petina delavcev že izpostavljenih mobingu*. [Http://www.revijaeuropa.si/mobing_trpinčenje_delo,257,2982,1.html](http://www.revijaeuropa.si/mobing_trpinčenje_delo,257,2982,1.html) (4. 5. 2012).
- Rugala, Eugene A., in Arnold R. Isaacs. 2010. Workplace violence: issues in response. Interno gradivo, FBI.
- Ryan, Jane A., in Elizabeth C. Poster. 1989. The assaulted nurse: short-term and long-term Responses. *Archives of Psychiatric Nursing* 3 (6): 323 – 331.
- Scalora, Mario J., David O'Neil Washington, Thomas Casady in Sarah P. Newell. 2003. Nonfatal workplace violence risk factors: data from a police contact sample. *Journal of Interpersonal Violence* 18 (3): 310 - 327.
- Sedaj, Marjeta. 2011. Pravni vidiki psihičnega nasilja na delovnem mestu. Magistrska naloga, Fakulteta za organizacijske vede, Univerza v Mariboru.
- Simister, John in Evert Van de Vliert. 2005. Is there more violence in very hot weather? Tests over time in Pakistan and across countries worldwide. *Pakistan Journal of Meteorology* 2 (4): 55 – 70.
- Sindikat delavcev v pravosodju. 2009. *Nasilje na delovnem mestu: prisotno tudi pri nas, a si pred njim zatiskamo oči*. [Http://www.sindikat-sdp.si/web/pretekle-novice/112-nasilje-na-delovnem-mestu-prisotno-tudi-pri-nas-a-si-pred-njim-zatiskamo-oi](http://www.sindikat-sdp.si/web/pretekle-novice/112-nasilje-na-delovnem-mestu-prisotno-tudi-pri-nas-a-si-pred-njim-zatiskamo-oi) (19. 12. 2012).
- Smej, Manuela. 2009. *Mobing kot posebna vrsta nevšečnosti – sodobna oblika psihičnega trpinčenja na delovnem mestu*. Magistrska naloga, Fakulteta za varnostne vede, Univerza v Mariboru.
- Sofield, Laura in Susan W. Salmond. 2006. Workplace violence: A focus on verbal abuse and intent to leave the organization. *Orthopaedic Nursing* 22 (4): 274-283.
- Srna, Milan. 2012. *Usklajevanje z direktivami EU s področja varnosti in zdravja pri delu*. [Http://www.delavska-participacija.com/clanki/ID990518.doc](http://www.delavska-participacija.com/clanki/ID990518.doc) (29. 11. 2012).
- Škrila, Darja. 2005. Alkohol, agresija in nasilje. *Zdravstveni vestnik* 74 (10): 535-357.

- Tači, Sabina. 2009. *Mobing – nasilje na delovnem mestu*. Diplomsko delo, Izobraževalni center B&B, Višja poslovna šola Kranj.
- Urad za enake možnosti. 2009. *Analiza o sprejetih ukrepih za preprečevanje spolnega in drugega nasilja ter trpinčenja na delovnem mestu*. Ljubljana: Urad za enake možnosti.
- Varuh človekovih pravic Republike Slovenije. 2010. *Letno poročilo Varuha človekovih pravic Republike Slovenije za leto 2009*. Ljubljana: VČP.
- Verdugo, Richard in Anamaria Vere. 2003. *Workplace violence in service sectors with implications for the education sector: Issues, solutions and resources*. [Http://ilo-mirror.library.cornell.edu/public/english/dialogue/sector/papers/education/wp208.pdf](http://ilo-mirror.library.cornell.edu/public/english/dialogue/sector/papers/education/wp208.pdf) (12. 4. 2012).
- Waddington, P. A. J., Doug Badger in Ray Bull. 2005. Appraising the inclusive definition of workplace violence. *British Journal of Criminology* 45 (2): 141-164.
- Wand, Timothy C., in Kirsty Coulson. 2006. Zero tolerance: A policy in conflict with current opinion on aggression and violence management in health care. *Australasian Emergency Nursing Journal* 9 (4): 163 – 170.
- Weber, Tina. 2011. *Implementation of multi-sectoral guidance on third party violence in the workplace*. Birmingham: GHK.
- Whittington, Richard. 2002. Attitudes toward patient aggression amongst mental health nurses in the zero tolerance era: associations with burnout and length of experience. *Journal of Clinical Nursing* 11 (6): 819 – 825.
- Wilson, Edward C. 2005. *How to reduce the risk of third-party harassment in your workplace?* [Http://www.googobits.com/articles/p0-3005-how-to-reduce-the-risk-of-thirdparty-harassment-in-your-workplace.html](http://www.googobits.com/articles/p0-3005-how-to-reduce-the-risk-of-thirdparty-harassment-in-your-workplace.html) (25. 10. 2012).
- World Health Organisation. 2002. *World report on violence and health*. [Http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/9241545615.pdf](http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/9241545615.pdf) (23. 3. 2012).
- Wynne, Richard, Nadia Clarkin, Tom Cox in Amanda Griffiths. 1997. *Guidance on the prevention of violence at work*. Bruselj: Evropska unija.
- Združenje svetov delavcev Slovenije. 2011. Strokovni posvet ZSDS: Načrtovanje aktivnosti Svetov delavcev za izboljšanje vodstvenih odnosov ter varnosti in zdravja pri delu, 18.-19. oktober 2011, Bled, Slovenija.

Pravni viri

- Evropska socialna listina. *Uradni list RS*, št. 24/1999
- Direktiva Sveta Evropskih skupnosti o izvajanju enakega obravnavanja oseb glede na raso ali narodnost. *Uradni list EU*, št. 2000/43/ES.
- Direktiva Sveta Evropskih skupnosti o splošnih okvirih enakega obravnavanja pri zaposlovanju in delu. *Uradni list EU*, št. 2000/78/ES.
- Direktiva Sveta Evrope o izvajanju načela enakega obravnavanja moških in žensk pri dostopu do zaposlitve, poklicnega usposabljanja, napredovanja in delovnih pogojev. *Uradni list EU*, št. 1976/207/EEC.
- Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta evropskih skupnosti o spremembi Direktive Sveta Evrope o izvajanju načela enakega obravnavanja moških in žensk pri dostopu do

zaposlitve, poklicnega usposabljanja, napredovanja in delovnih pogojev. *Uradni list EU*, št. 2002/73/ES.

Direktiva Sveta Evropskih skupnosti o uvedbi ukrepov za spodbujanje izboljšav na področju varnosti in zdravja pri delu. *Uradni list EU*, št. 1989/391/EEC.

Predlog za resolucijo proti nadlegovanju in mobingu na delovnem mestu. *Uradni list EU*, št. 2001/2339 (INI).

Ustava Republike Slovenije. *Uradni list RS*, št. 33/1991, 42/1997, 66/2000, 24/2003, 69/2004, 68/2006.

Zakon o delovnih razmerjih (ZDR). *Uradni list RS*, št. 42/2002, 79/2006, 46/2007, 103/2007, 5/2008.

Zakon o javnih uslužbencih (ZJU). *Uradni list RS*, št. 56/2002, 110/2002, 2/2004, 23/2005, 35/2005, 62/2005, 75/2005, 113/2005, 21/2006, 23/2006, 32/2006, 62/2006, 131/2006, 11/2007, 33/2007, 63/2007, 65/2008, 69/2008, 74/2009, 40/2012.

Zakon o varnosti in zdravju pri delu (ZVZD). *Uradni list RS*, št. 56/1999, 64/2001, 43/2011.

Zakon o uresničevanju načela enakega obravnavanja. *Uradni list RS*, št. 50/2004, 61/2007, 93/2007-UPB1.

Kazenski zakonik Republike Slovenije. *Uradni list RS*, št. 63/1994, 70/1994, 23/1999, 60/1999, 40/2004, 95/2004-UPB1, 37/2005, 17/2006, 55/2008, 66/2008, 89/2008, 5/2009.

Sodne odločbe

Ustavno sodišče RS. 1997. *Sklep OdlUS VI 183.24.tč.*

Vrhovno sodišče RS. 2011. *Sklep Ips 7226/2009-39.*

Višje sodišče RS. 2010. *Sklep Kp 7226/2009.*

Višje delovno in socialno sodišče RS. 2010. *Sklep Pdp 1047/2010.*

Višje delovno in socialno sodišče RS. 2010. *Sklep Pdp 1228/2010.*

Višje delovno in socialno sodišče RS. 2011. *Sklep Pdp 938/2011.*

Višje delovno in socialno sodišče RS. 2011. *Sklep Pdp 510/2011.*

Višje delovno in socialno sodišče RS. 2012. *Sklep Pdp 226/2012.*