

# OPREDELITEV IN RAZŠIRJENOST TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU



delo.  
uglašeno  
z življenjem.  
*premikamo evropo*

Tanja Urdih Lazar  
Klinični inštitut za medicino  
dela, prometa in športa

# POIMENOVANJE POJAVA



- V različnih kulturah različna poimenovanja ("workplace bullying", "mobbing", "general/moral/psychological harassment", "psychological violence/terror", "emotional abuse", "intimidation", "victimization" in "discrimination")
- Najpogostejša izraza:
  - "bullying"
  - "mobbing"



workplace bullying

harcèlement moral



delo.  
uglašeno  
z življenjem.  
premikamo evropo

mobbing

pesten op het werk

henkinen väkivalta

HAASKA POGANIT

kiusaaminen

harassment

harcèlement psychologique

krnaekande saerbehandlung

boellie

mobbing

bossing

psychological harassment

harmful employment

victimization

moral harassment

pestering at work



# IZRAZI V SLOVENIJI



- Najpogosteje: “mobbing” ali “mobing”, “psihično nasilje na delovnem mestu”
- “Šikaniranje”, vendar je šikaniranje splošnejši pojem (pomeni “povzročati neprijetnosti in nevšečnosti”)
- Predlog:  
“trpinčenje na delovnem mestu”



# POMEN OSTAJA ENAK...



Podoben pojav:

sistematično slabo ravnanje s podrejenimi, kolegi ali nadrejenimi, ki se ponavlja ali poteka kontinuirano, žrtvam pa povzroči resne socialne, psihične in psihosomatske težave.



# POSLEDICE TUDI...



delo.  
uglašeno  
z življenjem.  
premikamo evropo

## MOBBING HARASSMENT BULLYING

Whatever you call it – it hurts.

Workplace bullies hurt everyone.

Bullies attack the best and brightest employees, eroding their self-esteem and dignity.

They demoralize the departments they work in, and undermine creativity and joy.

They jeopardize their employers reputation, and put them at risk of liability.

They disrupt service to customers, and diminish value to shareholders.

The serious consequences of mobbing are very real and hurt us all.

It is time to say, "Enough is Enough!"

www.  
mobbing.ca

To learn more about mobbing and what you can do to protect yourself, your co-workers, your employees, or your company, visit <http://mobbing.ca/>

Copyright 2006 mobbing.ca & Eileen Barrett. Photo - iStockphoto.com



# DEFINICIJA (1)



» "Mobbing" vključuje sovražno in neetično komunikacijo enega ali več posameznikov, sistematično in najpogosteje usmerjeno proti enemu posamezniku, ki je zaradi "mobbinga" porinjen v položaj nemoči, kjer nima zaščite in kjer tudi ostaja zaradi kontinuiranih dejanj "mobbinga". Ta dejanja se pojavljajo zelo pogosto, najmanj enkrat tedensko in v daljšem časovnem obdobju najmanj šest mesecev. Zaradi visoke frekvence in dolgega trajanja sovražnega obnašanja se trpinčenje odraža v znatnih duševnih, psihosomatskih in socialnih problemih«. (Leymann)



# DEFINICIJA (2)



»“Bullying at work” pomeni nadlegovanje, žaljenje, socialno izključevanje ali negativno vplivanje na izvajanje delovnih nalog. Da bi lahko neko aktivnost označili za "bullying", se mora ta odnos ali proces ponavljati in potekati kontinuirano v daljšem časovnem obdobju. "Bullying" je stopnjevan proces, v katerem se posameznik, na katerega je usmerjen ta proces, znajde v podrejenem položaju in postane tarča sistematičnih negativnih socialnih dejanj. Konflikta ne moremo imenovati "bullying", če je incident osamljen primer ali če imata v konfliktu udeleženi strani približno enako moč«. (Einarsen in sodelavci)





# PREDLOG SLO DEFINICIJE



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



# ZNAČILNOSTI DEJANJ TDM

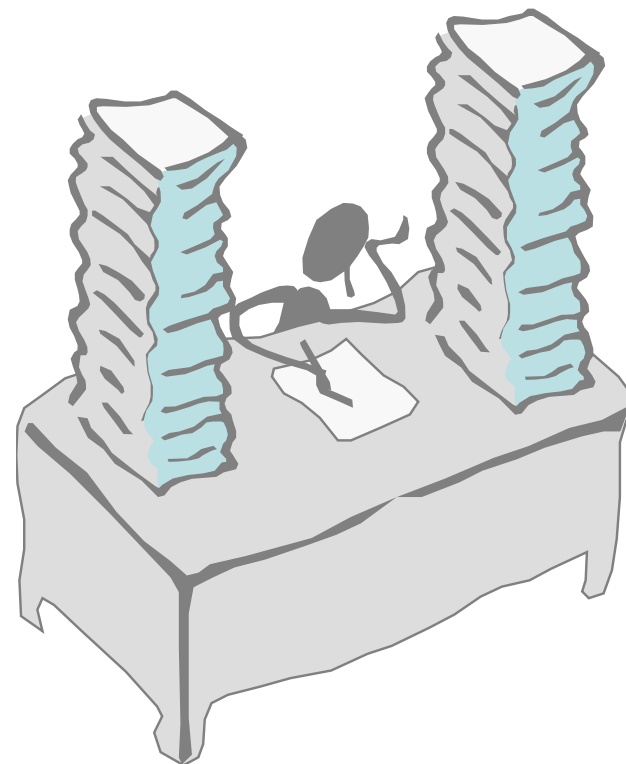


- pogosto ponavljanje
- trajanje (daljše časovno obdobje)
- usmerjena v 1 ali več zaposlenih
- preišljena ali nenamerna
- ponižujoča in žaljiva, pehajo v stisko
- negativno vplivajo na delo in delovno okolje
- značilna izločitev in stigmatizacija ter neravnovesje moči
- pogosto posledica stopnjevanega konflikta



# KATEGORIJE DEJANJ TDM

- z delom povezana dejanja
- socialna izolacija
- osebni napadi ali napadi na zasebno življenje
- verbalne grožnje ter kritiziranje
- širjenje govoric



# 45 DEJANJ – LEYMANN (1)



## I. Napadi na izražanje oz. komuniciranje:

- 1. omejevanje možnosti komuniciranja z nadrejenim,
- 2. omejevanje možnosti komuniciranja s sodelavci,
- 3. prekinjanje govora, jemanje besede,
- 4. kričanje oz. zmerjanje,
- 5. nenehno kritiziranje dela,
- 6. kritiziranje osebnega življenja,
- 7. nadlegovanje po telefonu, e-pošti,
- 8. verbalne grožnje in pritiski,
- 9. pisne grožnje,
- 10. izmikanje neposrednim stikom, odklonilne geste in pogledi,
- 11. dajanje nejasnih pripomb.

## II. Ogrožanje osebnih socialnih stikov:

- 12. z žrtvijo se nihče noče več pogovarjati,
- 13. ignoriranje, ko žrtev koga sama nagovori,
- 14. premestitev v delovne prostore stran od sodelavcev,
- 15. sodelavci imajo prepoved pogovora z žrtvijo,
- 16. splošna ignoranca zaposlenih v podjetju.



# 45 DEJANJ – LEYMANN (2)

## III. Ogrožanje ter napadi na osebni ugled:

- 17. obrekovanje za hrbtom,
- 18. širjenje govoric,
- 19. poskusi smešenja žrtve,
- 20. izražanje domnev, da je žrtev psihični bolnik,
- 21. poskusi prisile v psihiatrični pregled,
- 22. norčevanje iz telesne hibe,
- 23. oponašanje tipičnih vzorcev vedenja z namenom, da se osmeši,
- 24. napad na politično oz. versko prepričanje žrtve,
- 25. norčevanje iz zasebnega življenja,
- 26. norčevanje iz narodnosti,
- 27. siljenje k opravljanju nalog, ki negativno vplivajo na samozavest,
- 28. delovni naporji so ocenjeni napačno oz. žaljivo,
- 29. dvom v poslovne odločitve žrtve,
- 30. žrtev je pogosto deležna kletvic in primitivnih izrazov,
- 31. poskusi spolnega zблиževanja in spolne ponudbe.



# 45 DEJANJ – LEYMANN (3)



## IV. Napadi na kakovost dela:

- 32. žrtev ne dobiva več delovnih nalog,
- 33. odvzete so ji vse delovne naloge,
- 34. dodeljevanje nesmiselnih delovnih nalog,
- 35. dodeljevanje preveč preprostih nalog,
- 36. dodeljevanje vedno novih nalog, pogosteje kot sodelavcem,
- 37. dodeljevanje nalog, ki žalijo osebno dostojanstvo,
- 38. dodeljevanje preveč zahtevnih nalog z namenom diskreditacije.

## V. Napadi na zdravje:

- 39. dodeljevanje zdravju škodljivih nalog,
- 40. grožnje s fizičnim nasiljem,
- 41. fizično nasilje za discipliniranje žrtve,
- 42. fizično zlorabljanje,
- 43. povzročanje škode in stroškov žrtvi,
- 44. povzročanje psihične škode v službi in doma,
- 45. spolni napadi.



# NAMEN?



- Težko dokazati (raziskave temeljijo na poročanju žrtev)
- Veliko primerov nastanka, kjer bi težko govorili o namenu:
  - stopnjevanje konflikta
  - konflikt z normami skupine
  - avtoritarna organizacijska kultura



# ZAKAJ?



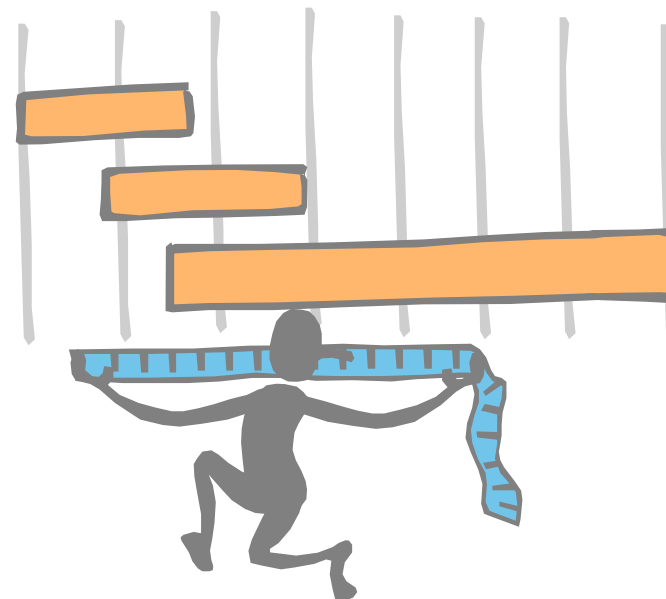
- 3 **pojasnjevalni modeli**:
  - osebnostne značilnosti
  - značilnosti medsebojnih (dualnih) interakcij
  - organizacijski dejavniki
- Se **prepletajo** in skupaj najboljše pojasnjujejo pojav
- Številni **organizacijski dejavniki** ustvarjajo ugodno okolje za TDM



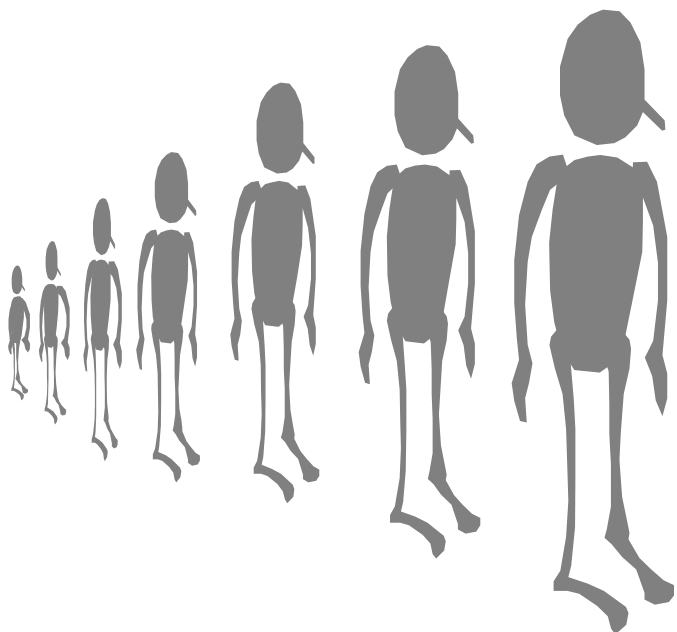


# DELEŽ ŽRTEV IN PRIČ

- V zadnjih 6 mesecih:  
10,4%, 1,5% pogosto
- V zadnjih 5 letih:  
19,4%
- Po spolu:  
37,2% M, 62,8% Ž
- Delež prič v zadnjih 6 mesecih:  
18,8%, 3% pogosto



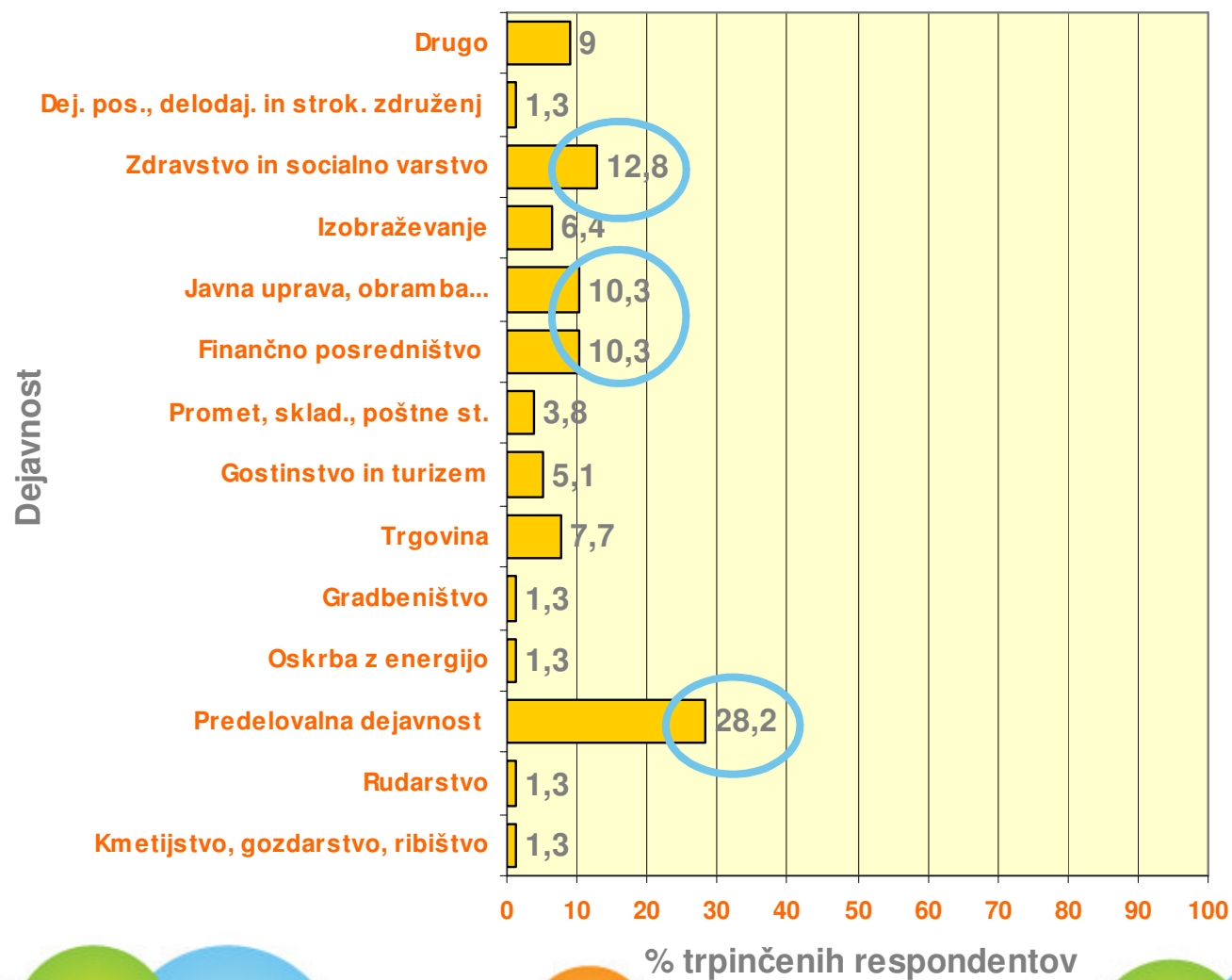
# TDM PO SEKTORJU IN VELIKOSTI PODJETJA



- Zasebni vs. javni sektor:  
48,1% vs. 49,9%
- Velikost organizacije:
  - velika: 45,3%
  - srednje velika: 24,4%
  - mala: 30,2%

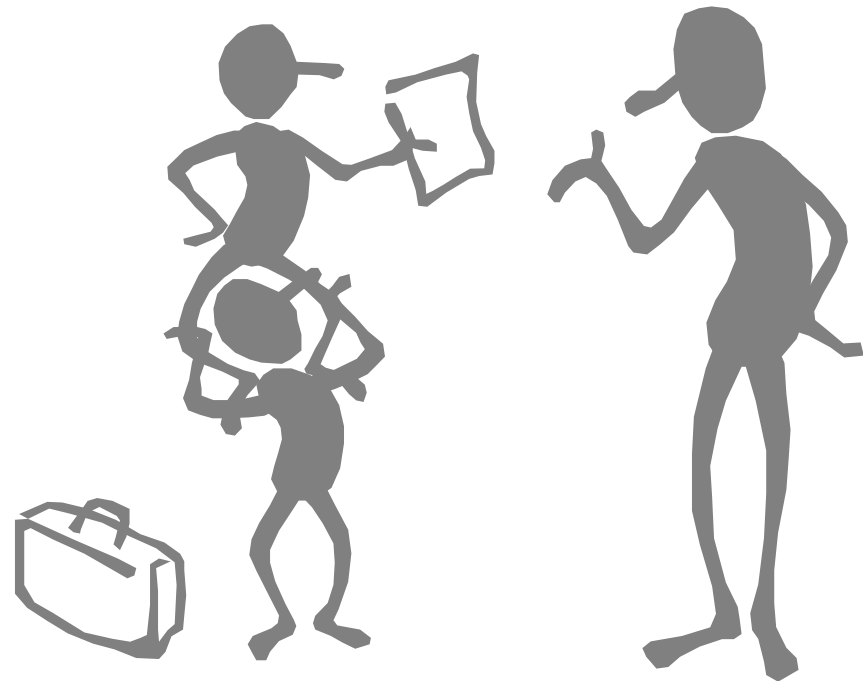


# TDM PO DEJAVNOSTIH

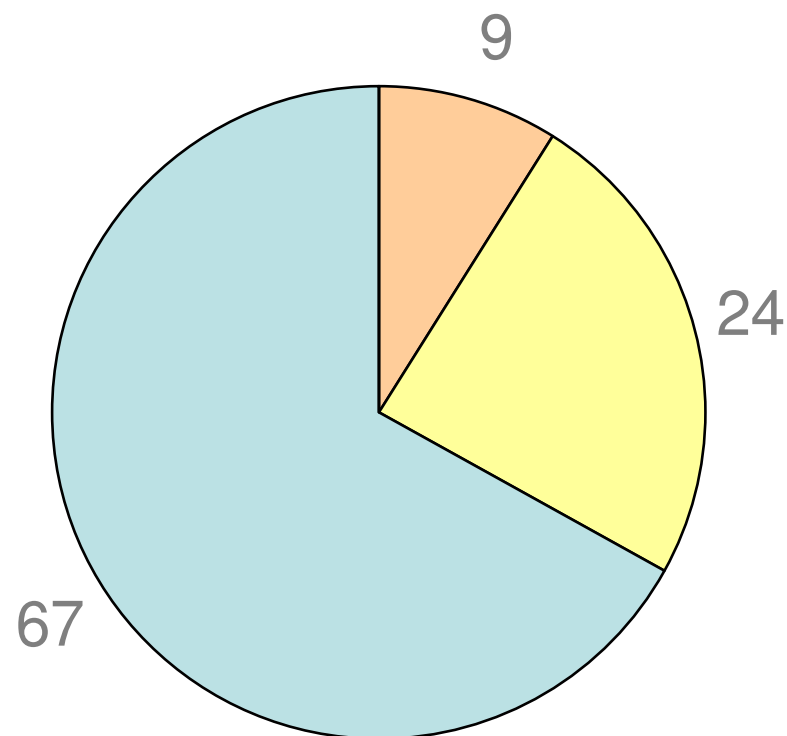


# TDM PO ŠTEVILU IZPOSTAVLJENIH

- Število izpostavljenih:
  - samo respondent:  
9,4%
  - več sodelavcev:  
63,5%
  - vsi v delovni skupini:  
27,1%



# STATUS ŽRTVE



višji menedžment

srednji menedžment

delavci



# STATUS POVZROČITELJA



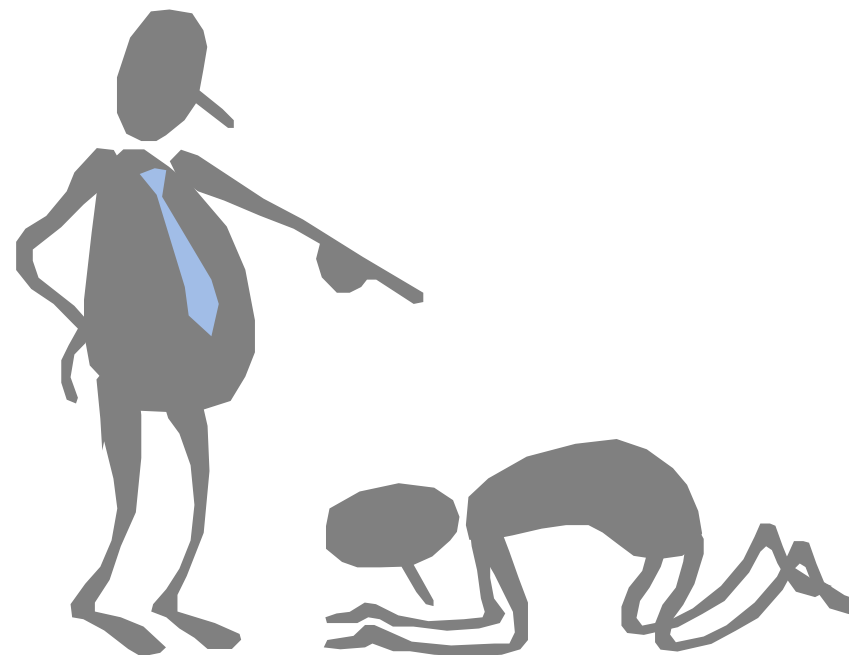
delo.  
uglašeno  
z življenjem.  
premikamo evropo

Nadrejeni: 81%

Sodelavci: 33%

Podrejeni: 14,9%

Stranke/bolniki/študenti: 17,2%



# NAJPOGOSTEJŠA DEJANJA



delo.  
uglašeno  
z življenjem.  
premikamo evropo

1. pretirana delovna obremenitev,
2. širjenje govoric,
3. opravljanje nalog pod ravniyo zmožnosti,
4. zadrževanje informacij, kar je negativno vplivalo na delo,
5. odvzem odgovornosti na ključnih področjih,
6. žaljenje in neprijetno komentiranje osebnosti,
7. poniževanje ali posmehovanje v zvezi z delom
8. ignoriranje mnenj in pogledov



# KAJ STORITI? – ORGANIZACIJSKA RAVEN (1)



- **Politika** varovanja dostojanstva pri delu oz. preprečevanja TDM
- **Vloga različnih služb** znotraj in zunaj organizacije
- **Konkretni ukrepi:**
  - organizacijski ukrepi (vodenje, komuniciranje);
  - osveščanje in izobraževanje;
  - reševanje posameznih primerov.





# POLITIKA PREPREČEVANJA TDM (1)



- Sporazum, pogodba, pravilnik - podpišejo **vodstvo in predstavniki zaposlenih**
- Politika naj vsebuje (1):
  - **definicijo** TDM (tudi listo dejanj)
  - **stališče organizacije** o problemu,
  - kakšni medosebni odnosi so **zaželeni**,
  - kakšen način dela **se pričakuje** od zaposlenih,
  - kakšno **vedenje** je za organizacijo sprejemljivo in kakšno ne...



# POLITIKA PREPREČEVANJA TDM (2)



- Politika naj vsebuje (2):
  - kakšne so **dolžnosti** menedžerjev, predstavnikov delavcev in različnih služb pri preprečevanju TDM,
  - kakšni so **ukrepi, če pride do TDM** (postopek prijave, kontaktne / zaupne osebe, ukrepi, reševanje problema, pomoč vsem vpletenim),
  - **načine obveščanja** o problematiki in dogajanju v podjetju / ustanovi / organizaciji,
  - kako se politika **spremlja in vrednoti**.





delo.  
uglašeno  
z življenjem.  
premikamo evropo

**TEAM**

THERE'S NO 'T' IN TEAM, BUT THERE IS IN ISOLATION, INTIMIDATION AND IGNORANCE.

Workplace bullying. One in four employees have felt the ill-effects of this unnecessary practice. For advice, help or information, call our Helpline on 01273 704 900. [www.andreadamstrust.org](http://www.andreadamstrust.org)

THE ANDREA ADAMS TRUST  
Committed to preventing workplace bullying

