

## MOBBING (NASILJE NA DELOVNEM MESTU)

### Uvod

Agencija izdaja trenutno celo vrsto informativnega gradiva (Factsheets), ki naj bi pripomoglo preprečevati stres na delovnem mestu in nekatere njegove najpomembnejše povzročitelje. Mobbing je neposredno povezan s stresom na delovnem mestu. To informativno gradivo vsebuje informacije in predloge za vse, ki bi želeli konkretno ukrepati proti mobbingu. V rubriki Nadaljnje informacije na koncu informativnega gradiva boste našli napotke na druge vire agencije, ki vam bodo v pomoč.

Mobbing je za zaposlene v Evropi precejšen problem. Zaposlenim kot tudi podjetjem povzroča znatne stroške. Poleg tega se mobbing šteje za ravnanje, ki se z moralnega vidika obsoja in katerega cilj je zatiranje. Zaradi tega se v delovnem okolju nikakor ne sme dopustiti. Preventivni ukrepi proti mobbingu so eden od ciljev v Obvestilu Evropske komisije o novi strategiji za varnost in zaščito zdravja pri delu.

### Kaj je mobbing?

Enotne, mednarodne priznane opredelitve pojma mobbing ni. Možno bi ga bilo opredeliti tako:

*Pod pojmom mobbing se razume ponavljajoče se neprimerno ravnanje z zaposlenim ali skupino zaposlenih, ki ogroža zdravje in varnost.*

Po tej opredelitvi pomeni:

»neprimerno ravnanje« vsako ravnanje, ki ga ljudje, ki se razumno odzovejo, ob upoštevanju vseh okoliščin razumejo kot zatiranje, poniževanje ali ogrožanje,

»ravnanje« dejanja posameznih oseb ali skupin. Tu gre lahko tudi za sistem dela, če se uporablja kot sredstvo za doseganje učinkov zatiranja, poniževanja, uničevanja ali ogrožanja,

»nevarnost za zdravje in varnost« ogrožanje psihičnega ali fizičnega zdravja zaposlenega.

Mobbing se pogosto izvaja v zvezi z zlorabo moči, pri kateri se žrtve težko branijo.

Mobbing lahko vključuje verbalne pa tudi fizične napade in bolj prefinjene oblike, kot npr. degradacijo dela kolega/kolegice ali socialno izključenost. Mobbing lahko zajema fizično, pa tudi psihično nasilje. To informativno gradivo se pretežno ukvarja z uporabo zastraševalnih mehanizmov v odnosih med kolegi/kolegicami. Nasilje, ki ga izvajajo osebe zunaj delovnega mesta, je obravnavano v informativnem gradivu 24.

## **Kako velik je problem mobbinga in kdo je prizadet?**

Vsak zaposleni lahko postane žrtev mobbinga. Iz ankete EU izhaja, da je bilo v letu 2000 9 % zaposlenih v Evropi žrtev mobbinga, se pravi približno 12 milijonov ljudi. To pomeni rahel porast v primerjavi z zadnjo anketo leta 1995. Vsekakor pa se informacije o opaženem mobbingu v posameznih državah članicah EU precej razlikujejo. Te razlike pa verjetno niso povezane le z različno pogostostjo problema, temveč tudi s kulturnimi razlikami, na podlagi katerih se mobbing različno zaznava in o njem poroča.

Mobbing je posebno izrazit na delovnih mestih z zelo visokimi zahtevami, na katerih je manevrski prostor za ukrepanje zelo majhen. To lahko povzroči izrazite občutke strahu.

## **Zakaj nastane mobbing?**

Razlikovati je treba med dvema vrstama mobbinga:

- (1) kot posledica stopnjujočega se konflikta,
- (2) primeri, pri katerih žrtev ni vpletena v konflikt, temveč se slučajno znajde v položaju, v katerem storilec izživlja svojo agresijo. Iskanje »grešnega kozla« je primer takšne oblike mobbinga.

Dejavniki, zaradi katerih se mobbing po vsej verjetnosti pojavi, so:

- kultura znotraj podjetja, v katerem se mobbing podcenjuje ali ne prepozna kot problem,
- nenadne spremembe znotraj podjetja,
- negotova delovna mesta,
- slabo oz. nezdravo vzdušje v podjetju med zaposlenimi in vodstvom ter nezadovoljstvo glede kakovosti vodenja odgovornih,
- nezdravo vzdušje v podjetju med samimi kolegi,
- izredno visoke zahteve za delo,
- pomanjkljiva kadrovska politika in nezadovoljivo posredovanje skupnih vrednot,
- na splošno velik stres zaradi dela,
- konflikti zaradi različnih položajev sodelavcev v podjetju.

Poleg tega lahko mobbing stopnjujejo tudi dejavniki, ki so odvisni od oseb in situacij, kot npr. zaradi zapostavljanja, nestrpnosti, osebnih težav in čezmernega uživanja drog in alkohola.

## **Kakšne so posledice?**

Posledice so za žrtve mobbinga pogosto zelo hude. Na splošno so dokazana fizična, psihična in psihosomatska obolenja, kot so stres, depresija, nezadostno samospoštovanje, samoobtoževanje, fobije, motnje spanja, prebavne motnje ali obolenje mišic in okostja. Tudi pri žrtvah mobbinga so zelo razširjena potravmatska stresna obolenja. Pri tem se kažejo znaki, ki so jih opazili tudi po drugih travmatskih dogodkih, kot so katastrofe in napadi. Takšne motnje so pogoste še vrsto let po dejanskih dogodkih. Druge posledice so še socialna osamitev, težave v družini in finančne težave, ki nastanejo zaradi odsotnosti z delovnega mesta ali odpovedi.

Podjetja občutijo stroške mobbinga v obliki večjega števila bolniških dopustov in večje fluktuacije sodelavcev, manjše učinkovitosti in produktivnosti. Tu niso vpletene le žrtve mobbinga, temveč tudi drugi kolegi/kolegice, ki trpijo zaradi nezdravega psihosocialnega vzdušja na delovnem mestu. Tudi stroški pravnih posledic, ki izhajajo iz postopkov v zvezi z mobbingom, so lahko precejšnji.

## Pravni predpisi

Evropska komisija je uvedba ukrepe, da bi zagotovila varnost in zaščito zdravja delojemalcev. Smernica Sveta iz leta 1989 (89/391) vsebuje osnovne določbe za varnost in zaščito zdravja pri delu in zavezuje delodajalca, da poskrbi, da zaposleni ne trpijo zaradi dela. To velja tudi za posledice mobbinga. Vse države članice so to smernico uveljavile v pravnih predpisih. Nekatere so dodatno k temu razvile smernice za preprečevanja mobbinga. Za preprečevanje ali odpravo mobbinga si morajo delodajalci in delodajalke v skladu z zasnovano smernico in v sodelovanju z zaposlenimi in njihovimi predstavniki

- prizadevati, da zavarujejo zaposlene pred mobbingom,
- oceniti nevarnost, ki jo pomeni mobbing,
- sprejeti ustrezne ukrepe za preprečitev škodljivih vplivov.

Smernice za ocenitev nevarnosti in preventivnih ukrepov proti stresu na delovnem mestu so zajete v informativnem gradivu 22. Koristne so tudi pri preprečevanju mobbinga.

Mobbing se omenja tudi v Napotkih Evropske komisije o stresu na delovnem mestu. Razen tega je bil v Evropskem parlamentu predložen tudi predlog za resolucijo proti mobbingu.

## Evropski parlament

»poziva države članice, da v zvezi s preprečevanjem mobbinga in spolnega nadlegovanja na delovnem mestu preverijo svojo obstoječo zakonodajo in jo po potrebi dopolnijo ter preverijo definicijo mobbinga in jo enotno opredelijo.«

Parlament priporoča, da:

- države članice zahtevajo od podjetij, javnega sektorja in socialnih partnerjev, da izvajajo učinkovito preventivno politiko,
- se uvede sistem izmenjave izkušenj,
- se razvijejo postopki, s katerimi se mobbing lahko odpravlja in preprečuje,
- se poveča število informacij in pospeši nadaljnje usposabljanje zaposlenih, vodilnega osebja, socialnih partnerjev in preventivnih služb v zasebnem in v javnem sektorju.

Trenutno še ni veliko evropskih držav sprejelo posebne zakone proti mobbingu. Vsekakor pa se v nekaterih državah ti zakoni preverjajo oz. pripravljajo in v drugih se z listinami, smernicami in resolucijami pripravljajo določen zakonski okvir.

## Kako je možno preprečiti mobbing?

Preventivni ukrepi proti mobbingu so ključni za izboljšanje delovnega okolja in preprečitev socialne osamitve. Izredno pomembni so pravočasni ukrepi proti škodljivim delovnim razmeram. Delodajalci in delodajalke ne smejo čakati na pritožbe žrtev. Včasih je seveda težko razlikovati med mobbingom in vsakdanjimi konflikti. Verjetno je v takšnih primerih najučinkovitejša dvotirna strategija. Zajema posebne ukrepe proti mobbingu, pa tudi izboljšave psihosocialnega delovnega okolja. Odločilen pogoj za uspeh strategije je, da vključuje tudi zaposlene in njihove predstavnike.

Splošno izboljšanje psihosocialnega delovnega okolja (glej tudi informativno gradivo 22 o preventivnih ukrepih proti stresu na delovnem mestu in informativno gradivo 13 o uspešnem menedžmentu za preprečevanje nesreč):

- zaposleni morajo znati izbrati, kako bodo opravljali svoje delo.
- Treba je zmanjšati delež enoličnega dela in dela, ki se stalno pojavlja v enaki obliki.
- Treba je izboljšati predvidljivost delovnega postopka in informacije o ciljih.
- Treba je uskladiti stil vodenja.
- Izogniti se je treba nejasnim opisom položajev in nalog.

V podjetju je treba ustvariti kulturo z ustreznimi normami in vrednostnimi merili za boj proti mobbingu:

- vsi zaposleni morajo biti dovzetni za problematiko mobbinga,
- treba je proučiti obseg in vrsto problema,
- treba je oblikovati ustrezno politiko (glej besedilo v okvirju),
- na vseh ravneh podjetja je treba učinkovito določiti norme podjetja in njegove predstave o vrednosti, npr. s pomočjo zapiskov sodelavcev, informacijskih razgovorov, okrožnic,
- norme podjetja in njegove predstave o vrednosti morajo poznati vsi zaposleni in jih tudi spoštovati,
- pri reševanju konfliktov in komunikaciji je treba izboljšati odgovornost in pristojnost vodstva podjetja,
- za zaposlene bi bilo treba ustanoviti samostojno posvetovalnico,
- zaposlene in njihove predstavnike je treba vključiti pri ocenah ogroženosti in pri preventivnih ukrepih proti mobbingu.

Politika z jasnimi smernicami za pozitivno socialno interakcijo vključuje med drugim:

- moralno obvezo za delodajalce/delodajalke in zaposlene, da si prizadevajo za okolje, kjer ne bo mobbinga,
- opredelitev, katera dejanja so sprejemljiva in katera niso,
- jasna določitev posledic kršitve norm podjetja in njegovih predstav o vrednosti ter s tem sproženih sankcij,
- napotke o tem, kje in kako dobijo žrtve mobbinga pomoč,

- vzpostavitev sistema pritožb »brez represije«,
- razlago postopka, po katerem se lahko vlagajo pritožbe,
- jasna določitev vloge oz. položaja poslovodstva, nadrejenih, kontaktnih oseb/kolegov, ki so pripravljeni pomagati žrtvi, ter predstavnikov sindikata,
- podrobnosti o pravnem svetovanju in podpori, ki sta na voljo žrtvam in storilcem,
- varovanje zaupnosti.

### **Nadaljnje informacije**

Nadaljnje informacije o psihosocialnih problemih na delovnem mestu, vključno s stresom in mobbingom, najdete pod <http://osha.eu.int/ew2002/>. Ta vir se stalno dopolnjuje in nadgrajuje. Tu dobite tudi nadaljnje informacijsko gradivo, ki je izšlo v tej seriji.

Spletno stran agencije najdete pod <http://agency.osha.eu.int>