

## MOBING JE KAZNIVO DEJANJE

»Doživela sem ga sama, trpela in se krivila, dala še več od sebe pa sem perfekcionistka, ki svoje delo opravlja z vso resnostjo in veliko mero kritičnosti. Sprejemala očitke. V meni so se mešali občutki nemoči in besa. Po dveh letih neprespanih noči, samoobtoževanja in ponavljajočih se depresij sem zbolela. Diagnoza je bila rak dojke ... očitki, ker v družini še ni bilo te bolezni, so se nadaljevali tudi med zdravljenjem v bolnišnici.« so besede povedane med solzami. Zaupala mi jih je mlada ženska, ki se je soočala z mobingom na delovnem mestu. Da ni le svetla izjema pričajo viri, ki opozarjajo na porast teh kvarnih odnosov, ki sodijo med kazniva dejanja. To potrjuje tudi nacionalna raziskava, ki ugotavlja, da kar petina delavcev zaposlenih v Sloveniji doživlja mobing na delovnem mestu. Da bi prispevali k večji ozaveščenosti med zaposlenimi smo za pogovor o tej pereči temi naprosili dr. Andrejo Pšeničny, univ. dipl. psih. iz Inštituta za razvoj človeških virov iz Ljubljane.



(Foto: iStockPhoto)

### **Kako prepoznati mobing na delovnem mestu? Kakšna dejanja sodijo medenj?**

Trpinčenje na delovnem mestu se najpogosteje kaže skozi sovražno in neetično verbalno ali neverbalno komunikacijo enega ali skupine posameznikov, ki s sistematičnim teroriziranjem in poniževanjem določene osebe ogrožajo njen ugled, čast, človeško dostojanstvo in integriteto oziroma jo socialno izključujejo, vse dokler ne zapusti delovnega mesta. Žrtev mobinga je v nemočnem položaju in se ne more braniti. Ta dejanja so zelo pogosta, najmanj enkrat na teden, in v daljšem obdobju, najmanj šest mesecev. Rezultat je škoda: psihična ali psihična težava ali bolezen, socialna stiska ali izključitev iz delovne organizacije.

### **Viri navajajo faze mobinga ... kateri so znaki naraščajočega mobinga?**

1. faza: Vsak proces mobinga se razvije iz konflikta, vsak konflikt pa se ne razvije v mobing. Izvor mobinga so nerešeni konflikti med zaposlenimi, ki motijo medsebojne odnose. Izvorni konflikt je hitro pozabljen, agresivni občutki - prosto lebdeča agresivnost - pa ostanejo in se usmerijo na določeno osebo.

2. faza: Prikrita agresija se stopnjuje do psihičnega nadlegovanja in teroriziranja. Napadi na žrtev se

usmerijo na njen značaj in osebnost. Krivdo za mobing napadalec zvali na žrtev in njene lastnosti (tako kot nasilnež v družini trdi, da ga je žrtev izzvala). Žrtev izgublja strokovno in človeško dostojanstvo, začne se počutiti manjvredno in tudi zares postane manj pomembna oseba v svojem delovnem okolju, kjer izgublja podporo, ugled, pravico do besede. Žrtev je strah in izgublja zaupanje vase in v ljudi okrog sebe. Ker je pod stresom, dela več napak in je manj učinkovita. Vse bolj je socialno izobčena in postaja grešni kozli za vse napake in neuspehe kolektiva.

3. faza: Zaradi slabšanja učinkovitosti in delovnih rezultatov se pritisku pridružijo nadrejeni ali kadrovski oddelek. Motečo žrtev, na katero kolektiv «kaže s prstom» opomnijo, premestijo na manj ustrezno delovno mesto ali ji zagrozijo z odpovedjo in s tem pomagajo prvotnemu napadalcu. Neredko pri tem kršijo zakonodajo (pridobijo zaupne podatke od zdravnika ali žrtev prisilijo v preverjanje psihičnega zdravja, onemogočajo zagovor...). Žrtev je pogosto označena kot problematična ali duševno bolna, kar jo še dodatno razvrednoti. Žrtev se bori za preživetje.

4. faza: Zadnja faza se začne s socialno izolacijo in konča z odpovedjo delovne pogodbe, ko žrtev ne zdrži več pritiska. Zaradi pritiskov se začne vse bolj slabšati psihofizično zdravje, zato se začnejo bolniške odsotnosti, sprva kratke, nato daljše. Na koncu žrtev pogosto podpiše sporazumno odpoved.

### **Kako sta povezana žrtev mobinga in njen "izvajalec? V enakem delovnem okolju je nekdo žrtev mobinga, spet drugi pa preživijo brez pritiskov. Od česa je odvisna ta povezava?**

Lahko sta povezana, ni pa nujno. Fenomen, kakršen je prosto lebdeča sovražnost, se najpogosteje usmeri na tistega delavca, za katerega agresor (navadno nezavedno) oceni, da ima najbolj krhke osebne meje.

Pogosto napadalec šikanira žrtev pred sodelavci, ki ostanejo le nemi opazovalci, čemur pravimo pasivni mobing. Navadno ga nezavedno celo spodbujajo, saj se tako nezavedne agresivne vsebine in nezadovoljstva kopičijo v žrtvenem jagnju. Brez vsaj tihe privolitve skupine ni mobinga. Pasivni mobing še povečuje občutek nemoči in izolacije žrtve.

### **Kako naj se odzove žrtev mobinga?**

- Zapisuje naj si vsako trpinčenje s podrobnimi podatki o posamičnih dogodkih: storilke / storilci, natančen opis dogodka, kraj, čas in trajanje, priče, koga smo obvestili, pisni dokumenti (dopisi, e-mail...)
- Poišče naj osebo v kolektivu, ki ji lahko zaupa in jo obvesti o dogajanju
- O dogajanju naj obvesti tudi svoje bližnje (družina, prijatelji), njihova podpora bo ključna za to, da žrtev zdrži celoten potek.
- Obvesti naj neposredno nadrejeno osebo (če ta ni storilec mobinga), oziroma pooblaščenou zaupno osebo v podjetju. Na kadrovsko službo naj poda pisno prijavo. Poišče naj pomoč sindikalnega predstavnika. Kršitev Zakona o delovnih razmerjih lahko prijavi tudi na Inšpektoratu za delo.
- Pogovori naj se s svojim osebnim zdravnikom.

### **Kako naj bi se skupnost (delovno okolje) odzvala na mobing?**

Pomembno je, da se v organizaciji vzpostavi takšna klima, v kateri je vsem zaposlenim jasno, da kakršnokoli nasilje ni sprejemljivo, da bo sankcionirano, žrtvam - in po možnosti tudi storilkam / storilcem - pa bo ponujena hitra in učinkovita pomoč.

Vsako podjetje bi moralo imeti pravilnik o preprečevanju nadlegovanja ali trpinčenja delavcev na delovnem mestu oziroma v zvezi z delom. Nadlegovanje ali trpinčenje delavcev v družbi delodajalec

in delavci preprečujejo predvsem z internim komuniciranjem, izobraževanjem in usposabljanjem delavcev, s poudarkom na:

- seznanjanju delavcev in prepoznavanju takih ravnanj in njihovih posledic,
- načinih oziroma postopkih preprečevanja takih ravnanj,
- pravočasnem reševanju konfliktov,
- ustvarjanju kulture sodelovanja in zaupanja med delavci,
- izboljšanju stila vodenja, z odprtim medsebojnim komuniciranjem na relaciji podrejeni-nadrejeni in spodbujanjem pozitivne komunikacije,
- spremembah organizacije dela, spremljanju sprememb delovnih procesov in hitrim odzivanjem nanje,
- jasnih informacijah vodij o njihovih pričakovanih v zvezi z delom, timskih ciljih in učinkovitem nagrajevanju članov timov,
- organizacijski kulturi, ki temelji na timskem delu, timskih ciljih in učinkovitem nagrajevanju članov tima,
- seznanjanju s primernimi oblikami vedenja, poudarjanju etičnega ravnanja na vseh ravneh, vrednot, poslanstva in strateških ciljev organizacijske enote oziroma družbe.

### **Kakšne posledice prinaša mobing?**

Mobing v delovno klimo vnaša določeno ravnotežje. Predstavljamo si ga lahko kot absces, ognojek ki ga organizacija naredi zato, da vanj spravi vse tisto česar pri sebi ne zmore sprejeti ali spremeniti. Žrtev mobinga se navadno izogiba tistih, ki jo nadlegujejo, kar pa pomeni oslavljen delovni tok.

Na začetku se pri njej pojavljajo tipični znaki stresne preobremenitve: težave s koncentracijo, manjša pozornost, razdražljivosti, tesnoba, negotovost, nezaupanje in podobno. Na telesni ravni se lahko pojavljajo glavoboli ali druge bolečine, težave s prebavo, spanjem, itd. S stopnjevanjem socialne izolacije se stopnjuje strah do skrajne tesnobe, paničnih napadov, negotovost do obupa, strah in nezaupanje do paranoičnega preverjanja in umikanja. Pogostejše so psihosomatske bolezni.

Končno lahko pritiski pripeljejo do dekompenzacije: hude aksiozne ali depresivne motnje, ki lahko vodi v poskus samomora. Psihosomatske bolezni se lahko akutno stopnjujejo do življenjsko ogrožujočih oblik (npr. infarkt) ali se lahko kronificirajo in pripeljejo do trajnih posledic.

### **Ali je mobing "popularen" le v delovnem okolju, ali pa je prisoten tudi na drugih področjih?**

Izraz »mobing« označuje zlonamerno psihično oziroma čustveno nasilje, trpinčenje in šikaniranje, ki je usmerjeno proti določeni osebi in se lahko dogaja kjer koli — v službi, v šoli ali v prostem času (v družtvih, ...). Izničevanje, poniževanje itd. je prisotno v vseh socialnih skupinah, je le bolj ali manj odkrito. Le redki ga znajo ustrezno in konstruktivno kanalizirati.

### **Kakšno rešitev ponuja medicina ... saj mobing ni bolezen ... je pa v neposredni povezavi z njimi.**

Mobing je psihosociološki problem, ki pa ima lahko tudi biološke posledice. Medicina obravnava te posledice.

Žrtvam mobinga bi močno priporočila, da poiščejo pomoč psihologa ali psihoterapevta, saj so pogosto izbrane za žrtve mobinga zato, ker manj učinkovito od drugih zmorejo postavljati osebne meje ali pa se po svojih značilnostih ali vedenju pomembneje razlikujejo od drugih (npr. pripadniki manjšin, osebe z izstopajočimi telesnimi ali osebnostnimi značilnostmi...). Pomoč strokovnjaka jim bo omogočila korak po koraku graditi bolj učinkovite mehanizme za soočanje s konfliktnimi situacijami ter situacijami psihičnih in socialnih pritiskov. Tako se bodo lažje soočili z aktualno situacijo oziroma jo vzdržali in razreševali, v bodočnosti pa bodo manj ranljivi in zato manj verjetno ponovno žrtve mobinga.