

Mobing na delovnem mestu

Mag. Vesna Vižintin Šporn

Mag. Suzana Ester Car

Vsebina

- Definicije mobinga
- Vrste in pojavne oblike mobinga
 - Razvojne faze mobinga
 - Primeri iz sodne prakse
- Vaša vprašanja in primeri

Kaj mobing je (in kaj mobing ni)

DEFINICIJE MOBINGA

Definicija (1)

Beseda mobbing izhaja iz glagola to mob, ki v slovenskem prevodu pomeni planiti na, napasti, lotiti se koga, pa tudi sodrga, drhal.

Etnolog Konrad Lorenz, je pri opazovanju živali prišel do zanimivih izsledkov na kakšne načine skupina živali prežene ali izloči vsiljivca ali konkurenta in kako pri tem posamezne živali sodelujejo.

Definicija (2)

Heinz Leymann:

- S konfliktnostjo obremenjena komunikacija med sodelavci
- Osebo se sistematično, pogosto in dalj časa neposredno ali posredno napada z namenom ali učinkom izključitve iz delovnega razmerja.
- Prizadeti občuti kot oviranje in oškodovanje njegove osebnosti.
- Lahko vodi v stanje, ko sta njegova psihična občutljivost in zdravje vedno bolj prizadeta, povečata se njegova osamitev in izključenost na delovnem mestu.
- Možnosti za zadovoljivo rešitev kopnijo.
- Praviloma se konča z izgubo njegovega dotedanjega delovnega področja.

Pravna definicija mobinga (ZDR)

6. a člena ZDR določa, da je prepovedano trpinčenje na delovnem mestu, ki je vsako ponavljajoče se ali sistematično, graje vredno ali očitno negativno in žaljivo ravnanje ali vedenje, pri čemer gre za dejanje usmerjeno proti posameznim delavcem na delovnem mestu ali v zvezi z njim, pri čemer se ravnanje lahko ponavlja kontinuirano in žrtvam povzroča večje ali manjše socialne, psihične in zdravstvene težave.

Pravna definicija mobinga (ZJU)

Zakon o javnih uslužbencih v 15.a členu uvaja načelo prepovedi nadlegovanja in določa, da je prepovedano vsako fizično, verbalno ali neverbalno ravnanje ali vedenje javnega uslužbenca, ki temelji na katerikoli osebni okoliščini in ustvarja zastrašujoče, sovražno, ponižujoče, sramotilno ali žaljivo delovno okolje za osebo ter žali njeno dostojanstvo.

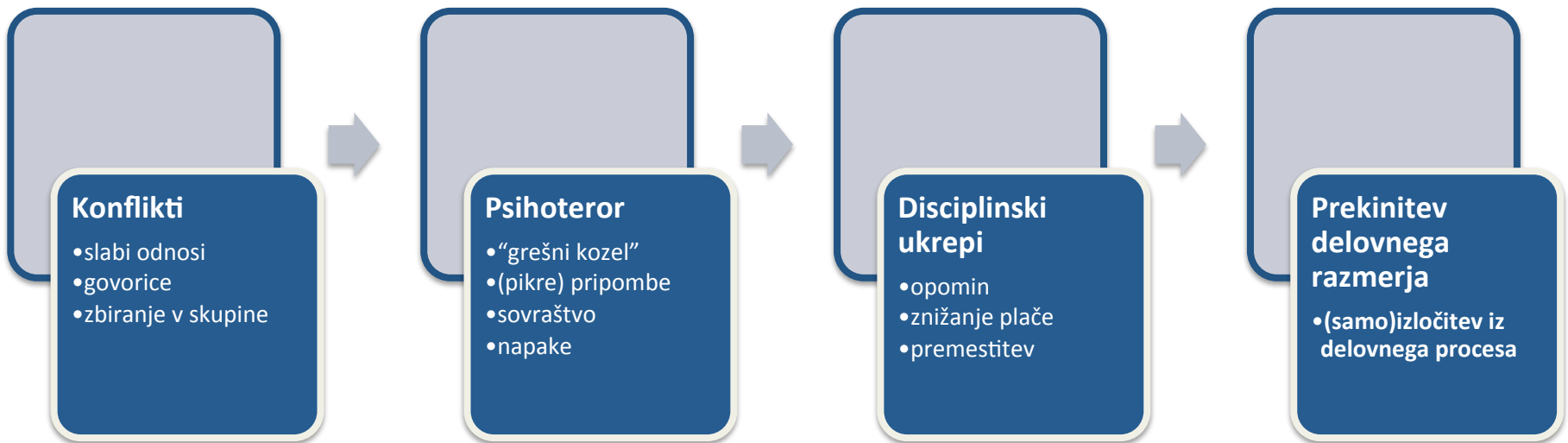
Mobing ali slabo opravljanje dela?

Potrebno je ločiti ravnanje delodajalca, ki je pravno dovoljeno, kadar gre za delavce, ki delo opravljajo slabo, nevestno oziroma so konfliktni v svojem delovnem okolju, ter ravnanje delodajalca, ki pomeni diskriminatorno in graje vredno ravnanje s posameznikom.

Splošno o mobingu: razvojne faze, vrste, pojavne oblike, posledice mobinga

O MOBINGU....

4 razvojne faze mobinga



Vir: Brečko, D. (2010): Recite mobingu ne: obvladovanje psihičnega in čustvenega nasilja. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica



Vertikalni

- Vodja nad posameznimi sodelavci (“bullying”, “bossing”)
- Sodelavci nad vodjo (z namenom odstraniti, očrniti)
- Strateški: odstraniti nezaželene sodelavce

Horizontalni

- Skupina hierarhično enakovrednih sodelavcev želi odstraniti sodelavca.
- Nevoščljivost, karierizem, občutek ogroženosti

Lažni

- Lažna prijava za lastno zaščito ali drugo korist.

Zunanji

- Nasilje s strani tretje, zunanje osebe (poslovni partner, stranka, dobavitelj)

Vrste mobinga

Pojavne oblike mobinga

Napadi na izražanje in komuniciranje

- Kričanje, zmerjanje, grožnje, zastraševanje, jemanje besede
- Izmikanje stikom, onemogočanje stikov

Napadi na socialne stike

- Ignoriranje, premestitev stran od sodelavcev
- Obrekovanje
- Sodelavci imajo prepoved pogovora z žrtvijo

Napadi na ugled

- Širjenje govoric, smešenje, norčevanje, kletvice
- Siljenje v naloge, ki negativno vplivajo na samospoštovanje
- Žrtev ne dobiva delovnih nalog

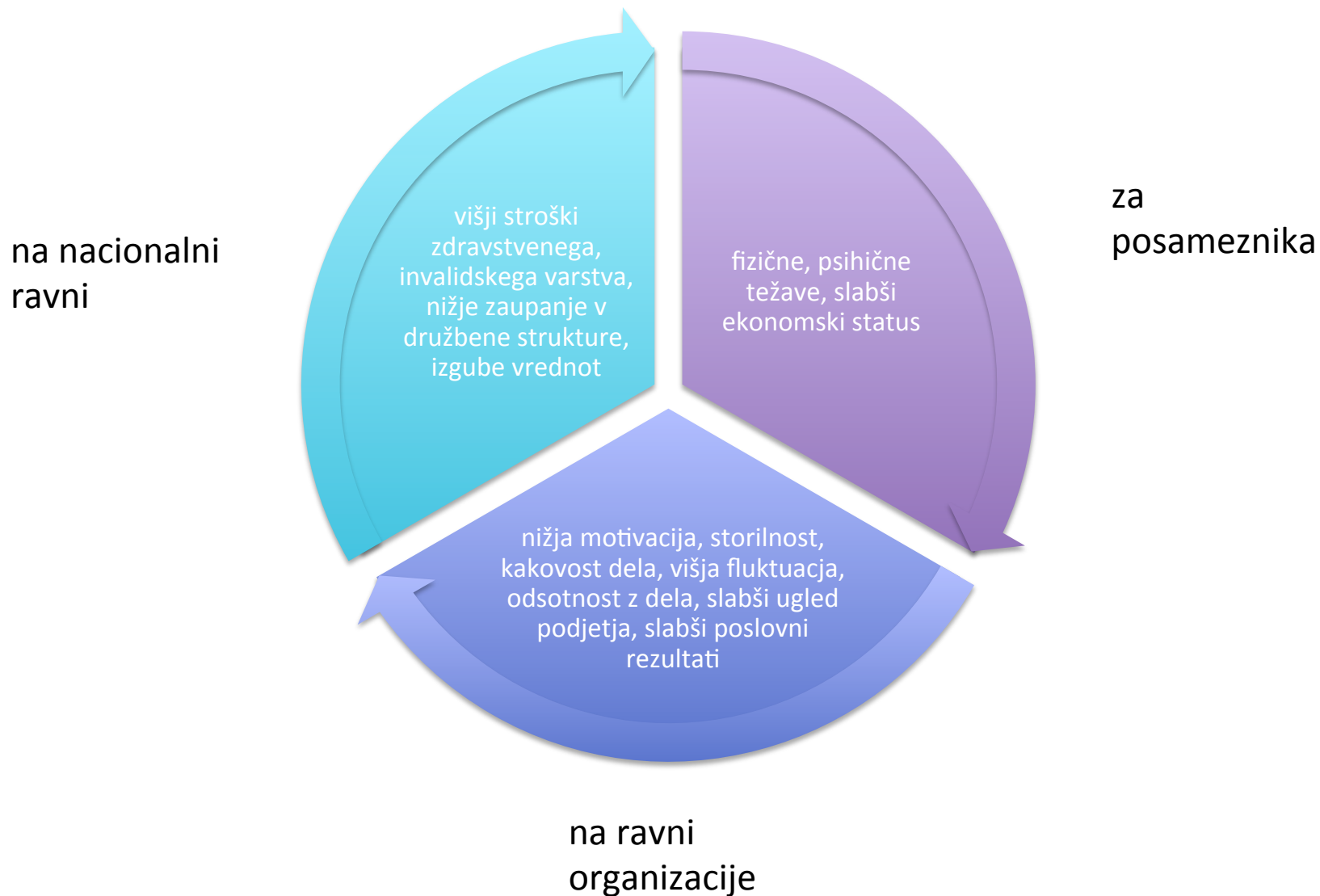
Napadi na kakovost delovnega mesta

- Dodeljevanje nesmiselnih delovnih nalog, pod ali nad ravno kvalifikacij
- Dodeljevanje novih in novih delovnih nalog
- Dodeljevanje zdravju škodljivih nalog

Napadi na zdravje

- Grožnje s fizičnim nasiljem
- Fizično nasilje
- Namerno povzročanje psihične škode

Možne posledice mobinga



Če sem žrtev mobinga... (1)

Zavrnitev vloge žrtve

- psihološko se upremo vlogi žrtve in je ne sprejmemo

Nagovor napadalca

- “postavimo se zase”
- ni nujno vedno uspešno!

Vključitev nadrejenega / kadrovske službe / pooblaščenca

- pravica in **dolžnost** žrtve mobinga
- če mobing izvaja nadrejeni – KS ali pooblaščenca

Vodenje dnevnika

- sprotno dokumentiranje dogajanja
- je lahko pomembno dokazno gradivo v primeru tožbe!

Vodenje dnevnika o mobingu

Datum	Ura	Kaj se je zgodilo	Povzročitelj	Občutki	Posledice	Koga sem Informiral/a	Priče dogodka
1	2	3	4	5	6	7	8

Če sem žrtev mobinga... (2)

Pritožba svetu
delavcev, sindikatu

- v primeru, da pritožba vodji / KS / pooblaščenca ne zadostuje
- predstavnik sindikata mora ukrepati in obvestiti vodstvo

Pravno svetovanje

- posvet s pravno službo v organizaciji ali zunaj nje (NVO, specializirani odvetniki za mobing)

Iskanje pomoči v
društvu za samopomoč

- v primeru dvoma, negotovosti, posvet ali pogovor z nekom, ki je mobing doživel

Iskanje psihološke
pomoči

- v nekaterih primerih je potrebno poiskati psihološko pomoč, saj mobing lahko vodi v posttravmatski sindrom stresa (PTSD)

Aktualna slovenska sodna praksa na področju mobinga

ŠTUDIJE KONKRETNIH PRIMEROV

Evidenčna številka: VDS0011525

Tožnik je navajal dejstva in predlagal dokaze, ki opravičujejo domnevo, da je tožena stranka ravnala v nasprotju s prepovedjo trpinčenja na delovnem mestu (tožnik je bil večkrat kritiziran in deležen graje s strani nadrejenih, pri čemer je prihajalo do poniževanja in do neprimerne besednega izražanja). Tožena stranka ni uspela dokazati, da trpinčenja ni bilo oziroma da je naredila vse potrebno za njegovo odpravo, zato tožniku pripada odškodnina zaradi mobinga oziroma trpinčenja.

Evidenčna številka: VDS0009846

Ravnanje tožene stranke, ki je tožniku po tem, ko mu je določila delo na drugem delovnem mestu – na blagajni, odredila, da ga vseskozi spremlja varnostnik (ko je delal s strankami, ko je odšel na malico, ko je odšel na WC, ...), je povsem neprimeren in pretiran poseg v tožnikovo osebno sfero, v njegovo osebno integriteto in dostojanstvo, ki s strani tožnika ni bil z ničemer izzvan (tožnik je bil do tedaj neproblematičen delavec, ni kradel ali uničeval blaga oziroma toženi stranki ni povzročal nikakršne koli škode. Opisano ravnanje in druga ugotovljena ravnanja tožene stranke (neprimerno in žaljivo ravnanje vodje poslovalnice do tožnika) predstavljajo sistematično, graje vredno oziroma očitno negativno in žaljivo ravnanje ali vedenje, ki je bilo usmerjeno proti tožniku, s čimer je tožena stranka uresničila vse znake trpinčenja.

Evidenčna številka: VDS0012100

V spornem času je bila tožnica s strani nadrejene delavke deležna groženj in pritiskov, ki so občutno presegali običajno komunikacijo, stopnjevali pa so se do odhoda tožnice v bolniški stalež. Zaradi trpinčenja in stresa na delovnem mestu je bila tožnica depresivna, anksiozna in dekompenzirana ter zaradi takšnega stanja nesposobna funkcionirati oziroma opravljati dela tako v službi kot v domačem okolju.

Evidenčna številka: VDS0012149

Nadrejena je tožniku z močnejšim glasom očitala nestrokovnost in način dela, ki ga je izbral. Opisano dejanje ne ustreza zakonski definiciji mobinga, saj gre pri mobingu ali trpinčenju za ravnanja, ki so ponavljajoča ali sistematična, torej ravnanja, ki se izvršujejo dlje časa. Ob enkratnem dogodku pa je tožbeni zahtevek neutemeljen. Enkraten dogodek ali dva takšna dogodka namreč ne moreta predstavljati trpinčenja na delovnem mestu. Prav tako morebitno opozarjanje tožnika na napake, storjene pri delu, ni mobing. Dejstvo da tožnik ni mogel koristiti rednega letnega dopusta v času, ko je on to želel, ni v nasprotju z določili 165. člena ZDR.

Evidenčna številka: VDS0012477

Tožnica je delala pri svojem delu številne napake. Opozarjanje tožnice na napake, storjene pri delu, ni mobing. Opozarjanja na napake in na nepravilen odnos do dela, tudi če je to opravljeno z nekoliko povišanim glasom nadrejenega, še ni mogoče šteti za trpinčenje na delovnem mestu, če ne gre za ponavljajoče, sistematično, graje vredno oziroma očitno žaljivo ravnanje in vedenje, usmerjeno proti delavcu.

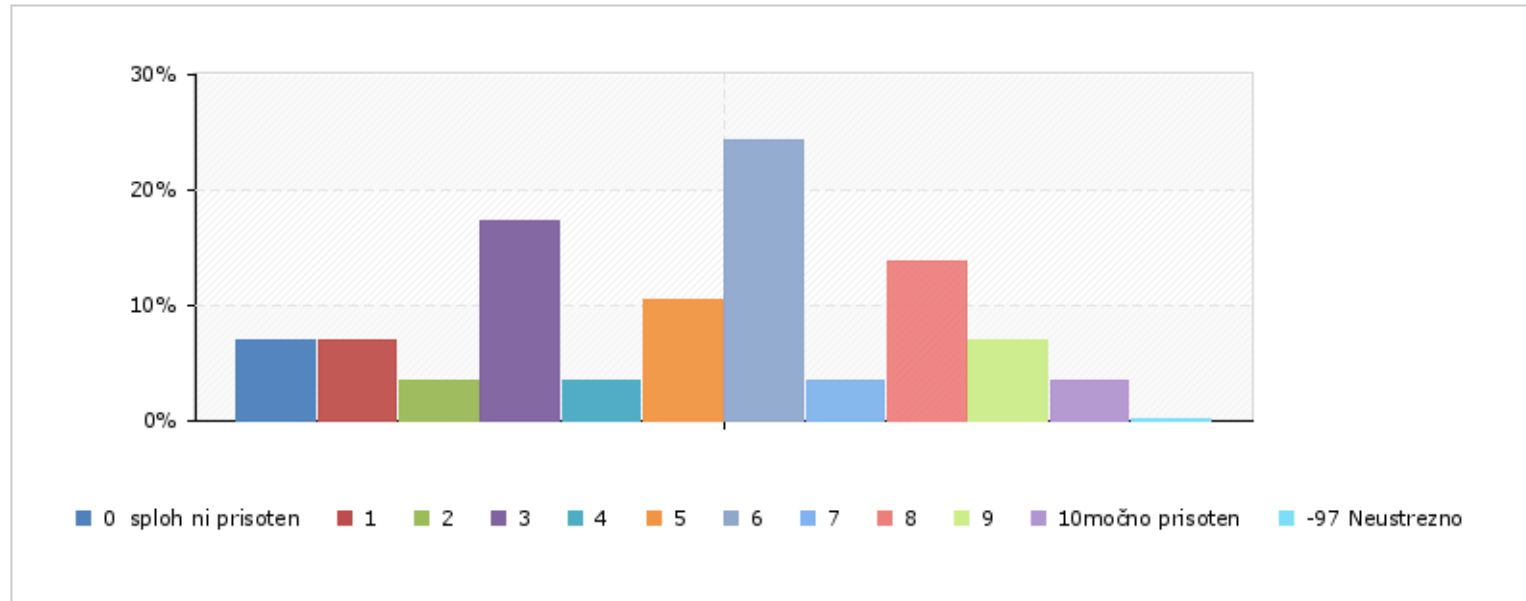
Evidenčna številka: VDS0009603

Zastaranje odškodninskih terjatev je urejeno v 352. členu OZ. Določeno je, da odškodninska terjatev za povzročeno škodo zastara v treh letih, odkar je oškodovanec izvedel za škodo in za tistega, ki jo je povzročil. V vsakem primeru zastara ta terjatev v petih letih, odkar je škoda nastala. V konkretnem primeru je začel teči zastaralni rok ob prenehanju delovnega razmerja tožeče stranke pri toženi stranki (junij 2007), saj je tožeča stranka šele tedaj lahko ugotovila obseg škode. Tožbo je vložila znotraj triletnega subjektivnega roka in znotraj petletnega objektivnega roka, ki teče od nastanka škode. V sodni praksi je glede začetka teka subjektivnega zastaralnega roka sprejeto stališče, da začne ta rok teči, ko je zdravljenje oškodovanca končano, tako da se lahko opredeli, kakšen je obseg škode. V konkretnem primeru je sodni izvedenec ugotovil, da so bile pri tožeči stranki posledice izpostavljenosti protipravnemu ravnanju na delovnem mestu prisotne vse do časa, ko se je dokončno umaknila iz delovnega okolja.

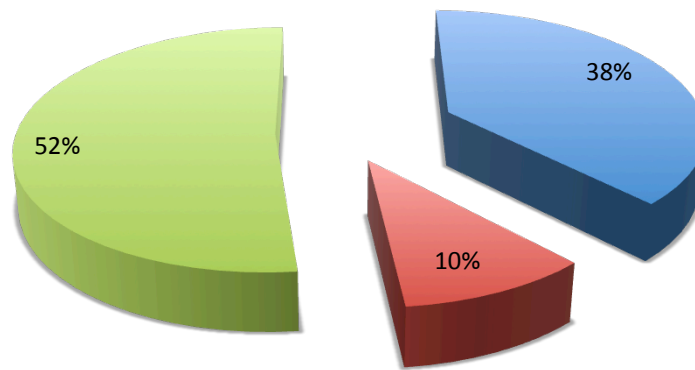
Kaj so pokazali rezultati vprašalnika

VI O MOBINGU PRI VAS

Na lestvici od 0 do 10 koliko je po vašem osebnem mnenju mobing prisoten v vaši organizaciji: (n = 29)

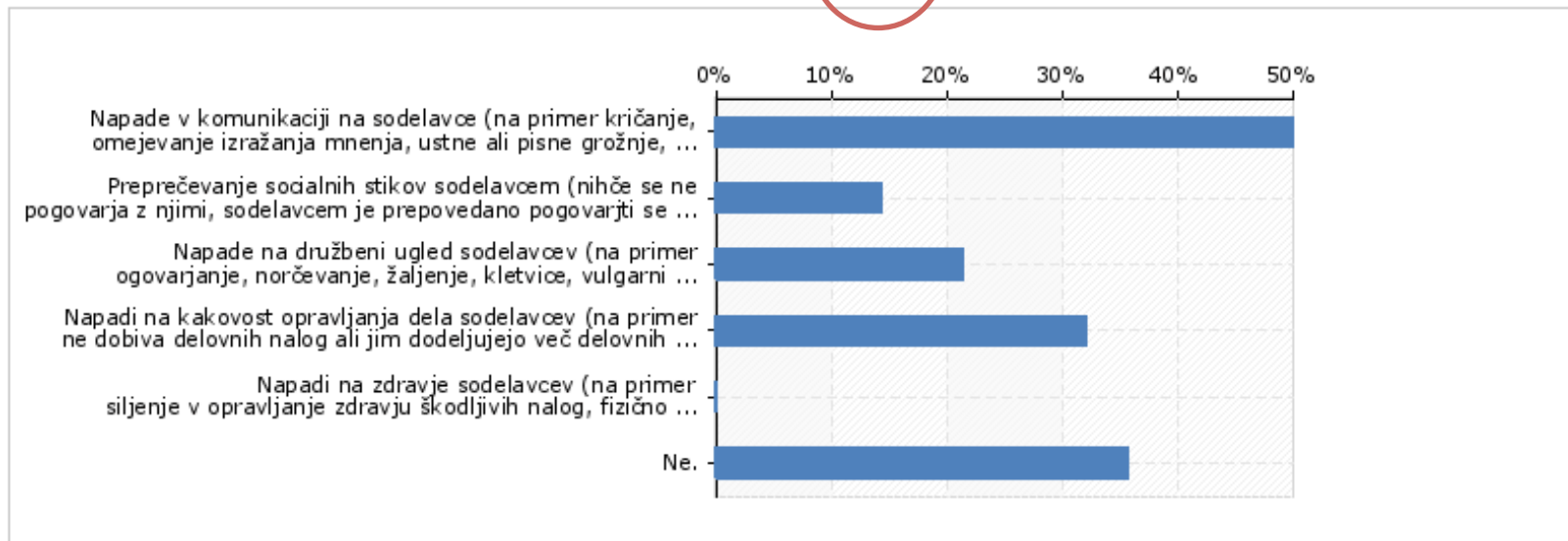


■ 0-4 ni prisoten ■ 5 ■ 6-10 je prisoten

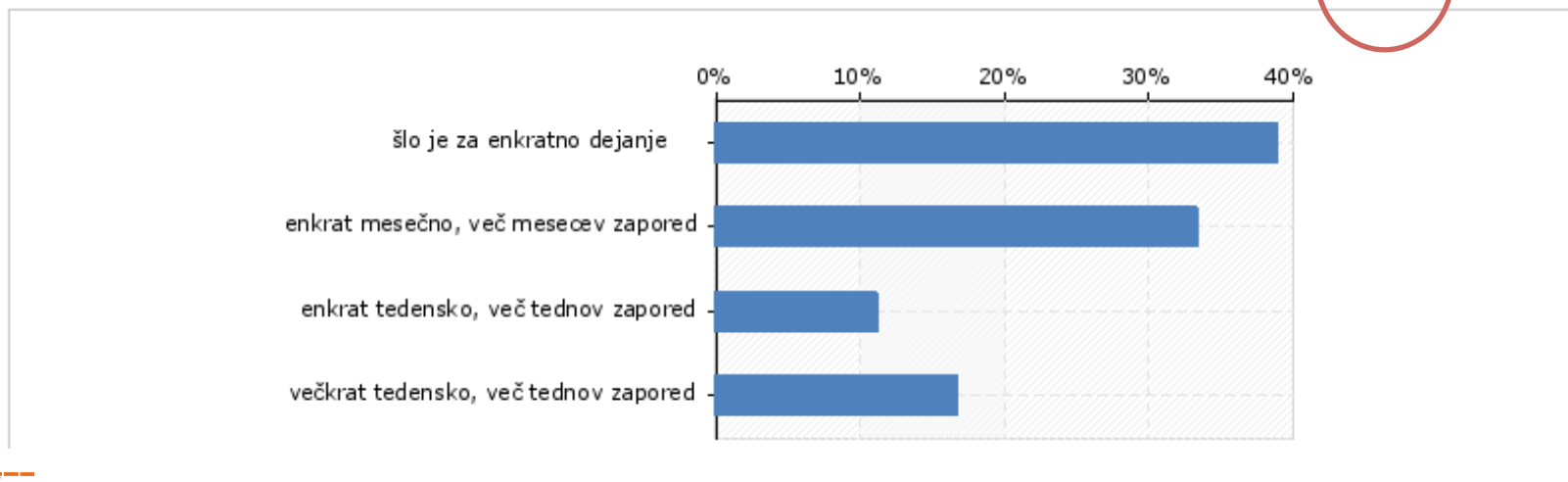


Ste bili v zadnjih 6 mesecih na svojem delovnem mestu priča kateremu od spodaj navedenih dogodkov: (možnih je več odgovorov) (n = 28)

Možnih je več odgovorov

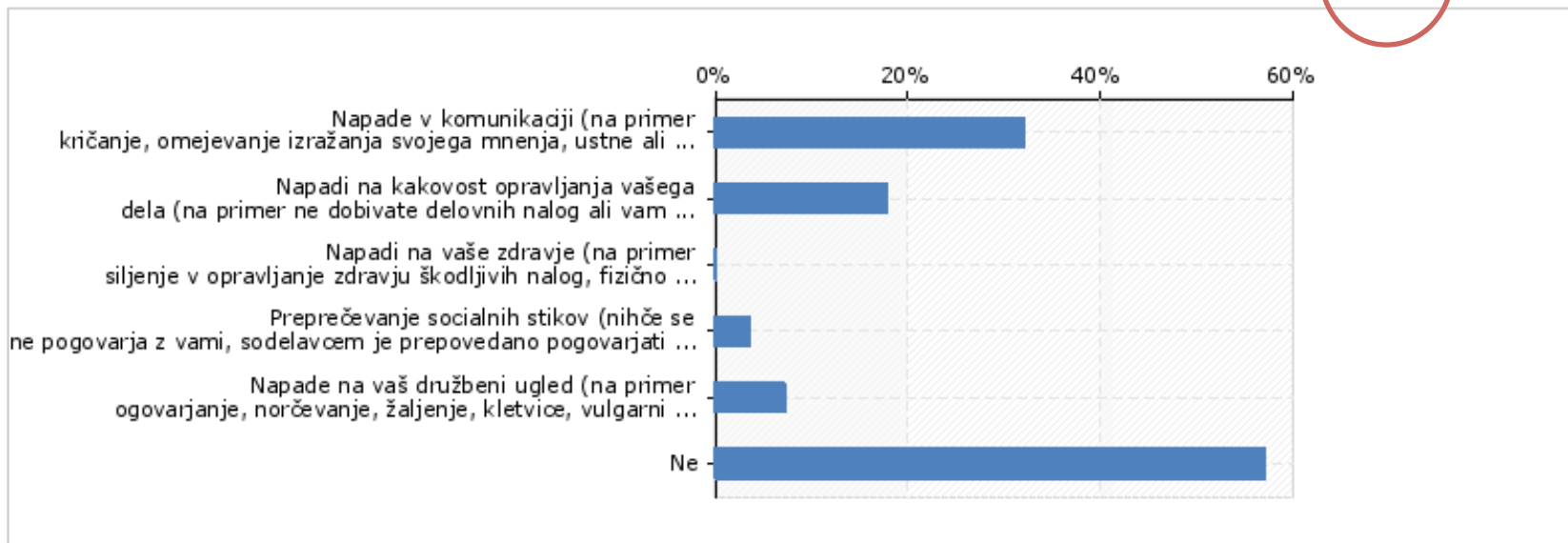


Kolikokrat ste bili v zadnjih 6 mesecih priča takšnega dejanja (ali dejanj) nad vašimi sodelavci (n = 18)

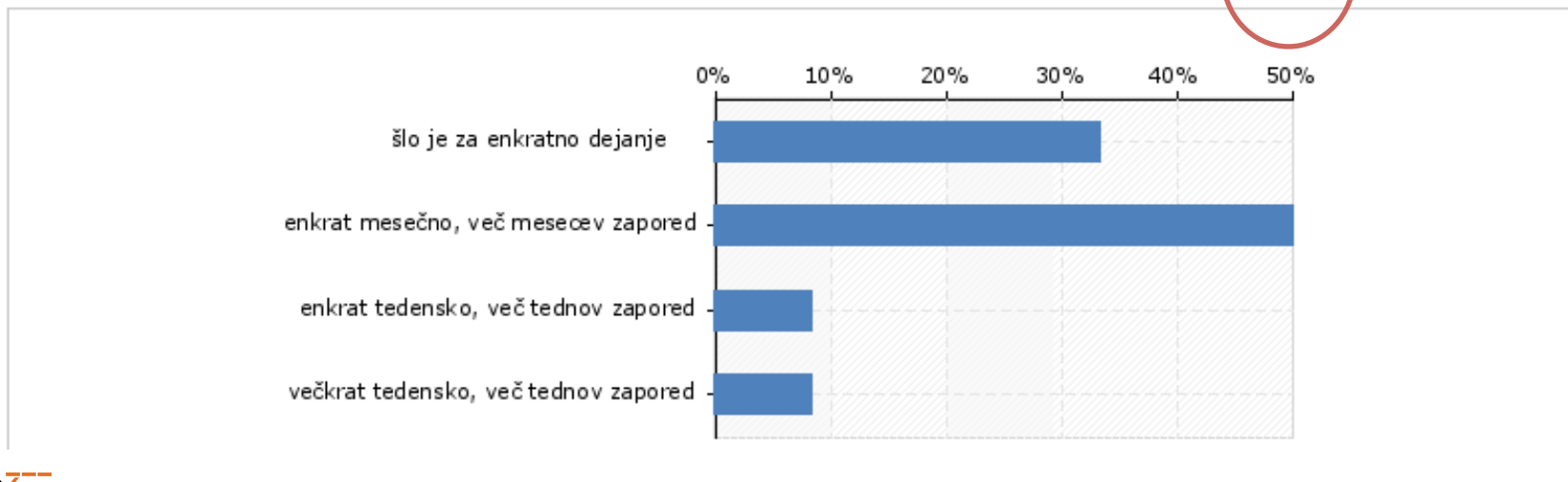


Ste v zadnjih 6 mesecih na svojem delovnem mestu sami doživljali (možnih je več odgovorov): (n = 28)

Možnih je več odgovorov

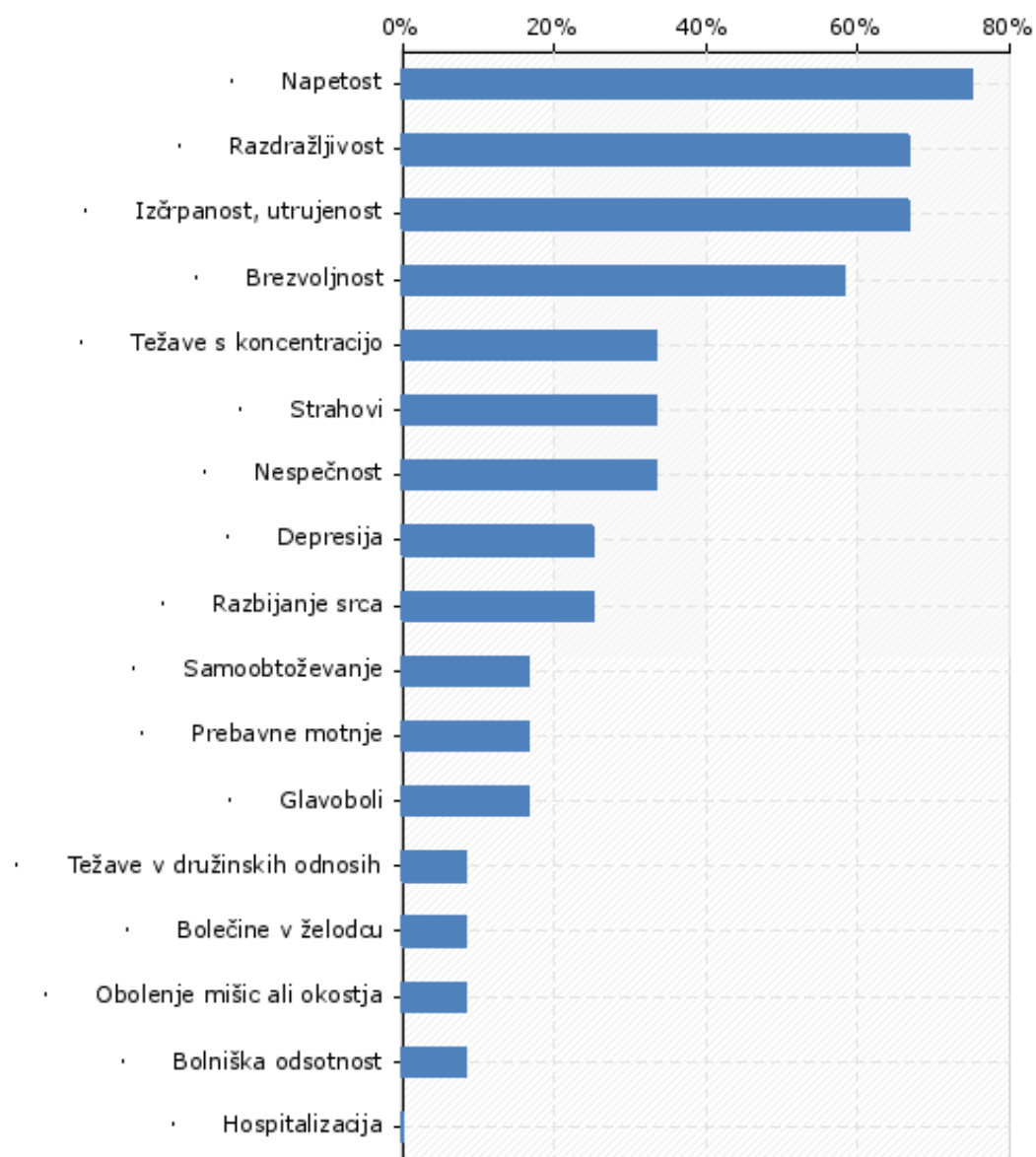


Kolikokrat je bilo v zadnjih 6 mesecih dejanje (ali dejanja) nad vami izvajano: (n = 12)



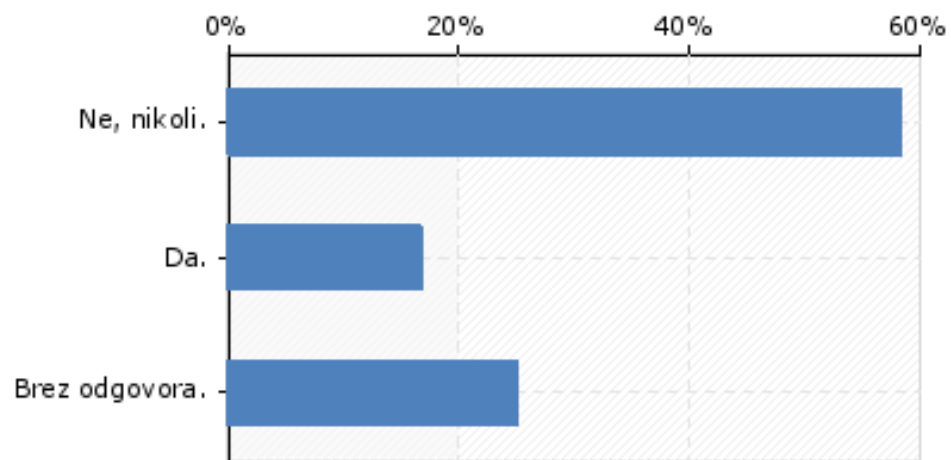
Ste pri sebi opazili kako izmed spodaj naštetih težav ali posledic, ki so po vašem mnenju posledica mobinga: (možnih je več odgovorov) (n = 12)

Možnih je več odgovorov



Ste po vašem mnenju kdaj sami izvajali mobing nad vašimi sodelavci? (n = 12)

Napredne nastavitve



Mobing – kaj mora vodja vedeti o mobingu

O MOBINGU

Vsebina

- Na kratko o mobingu
- Kaj mora vodja vedeti o mobingu
 - Vaša vprašanja in primeri

Definicija mobinga (ZDR)

6. a člena ZDR določa, da je prepovedano trpinčenje na delovnem mestu, ki je vsako ponavljajoče se ali sistematično, graje vredno ali očitno negativno in žaljivo ravnanje ali vedenje, pri čemer gre za dejanje usmerjeno proti posameznim delavcem na delovnem mestu ali v zvezi z njim, pri čemer se ravnanje lahko ponavlja kontinuirano in žrtvam povzroča večje ali manjše socialne, psihične in zdravstvene težave.

Definicija mobinga (ZJU)

Zakon o javnih uslužbencih v 15.a členu uvaja načelo prepovedi nadlegovanja in določa, da je prepovedano vsako fizično, verbalno ali neverbalno ravnanje ali vedenje javnega uslužbenca, ki temelji na katerikoli osebni okoliščini in ustvarja zastrašujoče, sovražno, ponižujoče, sramotilno ali žaljivo delovno okolje za osebo ter žali njeno dostojanstvo.

Mobing ali slabo opravljanje dela?

Potrebno je ločiti ravnanje delodajalca, ki je pravno dovoljeno, kadar gre za delavce, ki delo opravljajo slabo, nevestno oziroma so konfliktni v svojem delovnem okolju, ter ravnanje delodajalca, ki pomeni diskriminatorno in graje vredno ravnanje s posameznikom.

Lažni mobing (1)

Zelo pogosto se zaposleni tudi neupravičeno sklicujejo na mobing, zato je pomembno da vemo, kaj mobing ni.

Mobing ni:

- zahtevanje dela,
- neomogočanje posebnih ugodnosti ali
- neuresničevanje zahtev delavcev, ki niso povezane z osnovnimi pogoji za njihovo delo.

Lažni mobing (2)

Pomembno je, da lahko delodajalec prepozna tudi lažni mobing in tako ne daje prostora delavcem, ki dela nočejo ali ne znajo opravljati.

Ravnanje z ljudmi je zahtevna veščina, katerega osnovno vodilo na delovnem mestu morajo biti profesionalni odnosi. Zahtevati je potrebno dobro delo, vendar na sprejemljive, dostojne načine. Hkrati je naloga delodajalca tudi ta, da uspešno in pravočasno razrešuje konflikte, preden vodijo v nezadovoljstvo, upad storilnosti ter v prepovedana ravnanja.

Obveza delodajalca (1)

Delodajalec je v skladu z določbami 45. – 47. člena Zakona o delovnih razmerjih (ZDR-1, Ur. l. RS, št. 21/13 in naslednji) dolžan varovati in spoštovati delavčevo osebnost ter upoštevati in ščititi delavčevo zasebnost. Dolžan je zagotavljati takšno delovno okolje, v katerem noben delavec ne bo izpostavljen spolnemu ali drugemu nadlegovanju ali trpinčenju s strani delodajalca, predpostavljenih ali sodelavcev.

Obveza delodajalca (2)

Delodajalec mora sprejeti ustrezne ukrepe za zaščito delavcev pred spolnim in drugim nadlegovanjem ali pred trpinčenjem na delovnem mestu.

Interni akt naj vključuje postopke obravnave prijavljenih dogodkov (imenovanje pooblaščenca), postopek odprave posledic, navodila za ravnanje žrtev ter sankcije za kršitelje.

Obveza delodajalca (3)

Če delavec v primeru spora navaja dejstva, ki opravičujejo domnevo, da je delodajalec ni sprejel ustreznih ukrepov, je dokazno breme na strani delodajalca.

Če delavec zaradi kršitev utрпи škodo, je upravičen do denarne odškodnine po splošnih pravilih civilnega prava.

Možni vzroka mobinga

K mobbingu lahko pripomorejo

- nejasno opredeljene naloge v notranjih organizacijskih aktih,
- neskladnost notranjih aktov z zakonskimi in podzakonskimi akti,
- neprimernost dodeljenih nalog glede na sistemizirano delovno mesto in preobremenjenost z delom,
- kot tudi premestitev delavca z namenom, da se ga izloči iz dotedanjega delovnega okolja in sodelavcev, kar delavcu prepreči, da bi ohranjal in vzdrževal socialne stike.

Možne posledice mobinga

Oseba pogosto potrebuje zdravniško pomoč (pogoste težave so motnje spomina, živčni zlom, depresija nespečnost ali fizične težave), izguba samospoštovanja in zaupanja do ljudi, povečujeta se njena osamitev in izključenost na delovnem mestu.

Z mobbingom lahko sodelavci posameznika izključijo iz družbe. Tako se posameznik počuti nezaželenega in pogosto z njimi pade v konflikt.

Mobing in odškodnina (1)

Temeljno načelo odškodninskega prava je, da vsakdo lahko zahteva povračilo škode, če so podani štirje temelji in sicer:

- 1.) nedopustno ravnanje,
- 2.) škoda,
- 3.) vzročna zveza med nedopustnim ravnanjem in škodo
- 4.) odgovornost povzročitelja škode (obrnjeno dokazno breme)

Mobing in odškodnina (2)

V primeru spora mora delavec navajati dejstva, ki opravičujejo domnevo, da je delodajalec kršil prepoved trpinčenja na delovnem mestu, delodajalec pa mora dokazati, da do trpinčenja na delovnem mestu ni prišlo.

Preprečevanje mobinga z vidika organizacije in vodje (1)

Prakse vodenja

- nadzor, zastraševanje in konstanten avoritaren stil vodenja lahko ustvarjajo idelane pogoje za mobing
- usposobiti vodje s področja učinkovitega, uspešnega vodenja in komuniciranja ter zavednaja odnosov

Organizacije dela

- Preveč ali premalo dela, nejasne naloge, dodeljevanje neustreznega dela ipd. lahko vodijo v občutek mobinga
- jasno opredeliti naloge, uskladiti interne akte

Komuniciranje znotraj organizacije

- jasne informacije in sprotne povratne informacije o delu sodelavcev znatno zmanjšajo možnosti doživljanja mobinga
- odprta, dvosmerna komunikacija lahko prepreči konflikte in nesporazume ter tako lažje pravočasno zaznamo mobing

Preprečevanje mobinga z vidika organizacije in vodje (2)

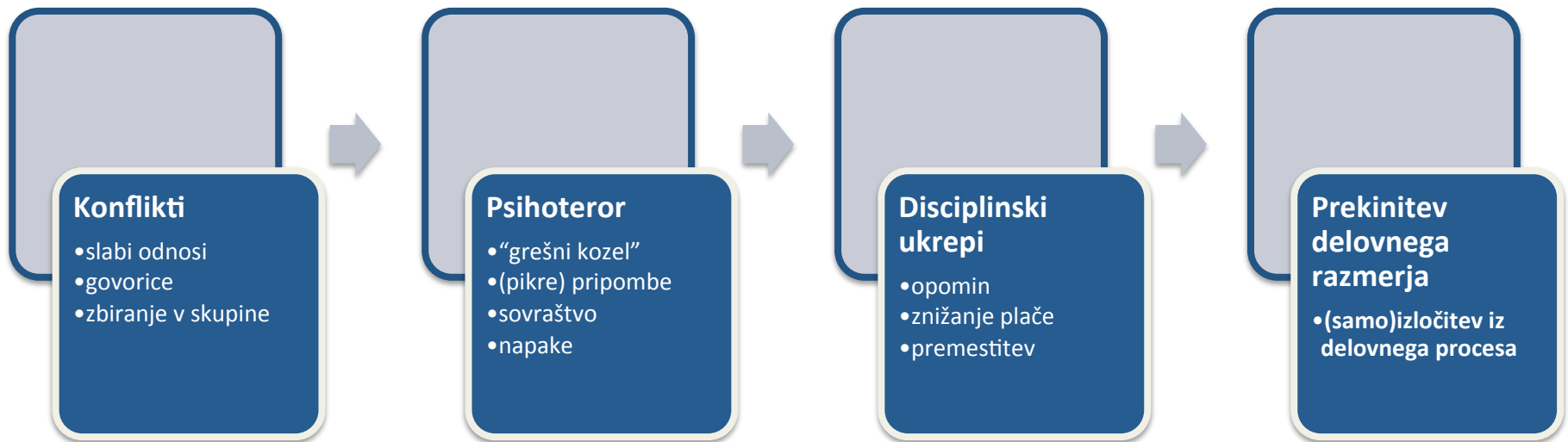
Ukrepi za izboljšanje delovne klime in organizacijske kulture

- slaba delovna klima hitro lahko vodi v subjektiven občutek mobinga, tudi če ga vodja ne izvaja zavestno
- spodbujanje organizacijske kulture timskega dela, dvosmernega in jasnega komuniciranja

Izobraževanje o mobingu

- Mobing je subjektiven, zato je pomembno osveščanje vodij in zaposlenih o tem, kaj mobing je in kaj ni ter kako ukrepati v primeru, da menimo, da smo žrtev mobinga.

4 razvojne faze mobinga



Vir: Brečko, D. (2010): Recite mobingu ne: obvladovanje psihičnega in čustvenega nasilja. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica