

MOBING NA DELOVNEM MESTU

Uvod

Beseda **mobbing** izhaja iz glagola *to mob*, ki v slovenskem prevodu pomeni *planiti na, napasti, lotiti se koga*, pa tudi *sodrga, drhal*. Izraz je skoval etnolog Konrad Lorenz, ki 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.

Švedski delovni psiholog nemškega rodu prof. dr. Heinz Leyman pa je več let opazoval enako obnašanje v delovnih okoljih in podal strokovno definicijo mobinga.

Ugotovil je, da je mobing motena komunikacija na delovnem mestu, ki je izrazito obremenjena s konflikti med sodelavci ali med podrejenimi in nadrejenimi, pri tem pa je napadena oseba v podrejenem položaju in izpostavljena sistematičnemu in dlje časa trajajočim napadom ene ali več oseb z namenom, da se ga izrine iz delovne sredine.

Mobing je sicer ena od najresnejših in najhujših oblik nasilja na delovnem mestu.

Najpogosteje gre za psihično in čustveno nasilje, vključuje tudi verbalno ter ekonomsko nasilje, včasih pa mobing lahko preraste celo v spolno nadlegovanje na delovnem mestu, grožnje s fizičnim obračunavanjem ali fizično nasilje. To, kar torej loči mobing od drugih oblik nasilja na delovnem mestu, je aktiviranje večje skupine ali množice zaposlenih, ki namerno in kontinuirano usmerja sovražno komunikacijo zoper eno osebo s ciljem njene odstranitve s tega delovnega mesta. Pogosto mobing sproži in generira nadrejena oseba, niso pa redki primeri, ko so nadrejeni tudi sami lahko žrtve mobinga.

Najpogosteje se mobing nahaja v šolstvu in vzgoji, zdravstvu, akademskih institucijah, nevladnih sektorjih in v javni upravi. Gre za področja dela, ki zahtevajo od zaposlenih visoko stopnjo čustvene vpletenosti, tesnejše odnose in boljše medsebojno poznavanje, hkrati pa je na teh področjih težje tudi objektivno oceniti posameznikovo delo. Vse to pa odpira dodatne možnosti za napade na osebnost posameznika in njegovo delo. Veliko več ga je med poklici z višjo in visoko izobrazbo kot med manj izobraženimi delavci in delavkami. Sicer pa se mobing pojavlja v vseh državah, nekje bolj, drugje manj. Merilo ni razvitost države, saj je recimo na Švedskem, ki velja za zelo razvito državo, raziskava v letu 1990 pokazala, da 3,5 odstotka zaposlenih preživljalo hudo in dolgotrajno psihološko nasilje na delovnem mestu. Kar 25 odstotkov zaposlenih pa je imelo krajšo izkušnjo z mobingom na delovnem mestu.

Vzroki za mobing

Pogosto konflikte, ki se pozneje razvijejo v mobing, sprožijo slabosti v organizaciji delovnega procesa. Konstantna časovna stiska, premalo zaposlenih v oddelku, zunanji pritiski, nejasna ali nasprotujoča si navodila povzročajo stres in konflikte, ki se lahko razvijejo v mobing. Mobing je največkrat izraz nesposobnosti vodilnega uslužbenca, ki se boji konfliktov, saj jih ni sposoben razreševati. Za vse, ki delajo pod takimi pogoji, so konflikt ventil za frustracije, ki jih čutijo zaradi preobremenjenosti. Posebej verjetno je, da bodo žrtve mobinga postali tisti zaposleni, ki svojega dela ne opravijo dovolj dobro ali pa ga opravljajo preveč.

Najpogostejši vzroki za nastanek mobinga:

- nezasedena delovna mesta;
- časovna stiska;
- toga hierarhija z nezadostnimi možnostmi komunikacije (enosmerna komunikacija);
- visoka odgovornost, a nizka možnost odločanja;
- podcenjevanje sposobnosti zaposlenih;
- podcenjevanje dela zaposlenih;

Nadrejeni bi naj bil sposoben opaziti, da je kdo od zaposlenih mobiran in njegove dolžnosti naj bi obsegale tudi posredovanje. Prej ko posreduje, boljše so možnosti za zaustavitev procesa. Z jasnimi navodili, pravilnim upravljanjem s človeškimi viri ter (po potrebi) jasno ločitvijo mobiranega in moberja bi lahko tudi sam preprečil ali prekinil mobiranje. Vzrok za nastanek mobinga je vedno nesposobnost reševanja konfliktov, slaba organizacija dela, slabo vodenje, osebni motivi, zmanjševanje števila zaposlenih in podobno.

Oblike mobinga

Izvajanje mobinga je pogosto povezano z zlorabo moči, pri čemer se žrtve zelo težko branijo. Posebej se je težko braniti pred prefinjenimi oblikami mobinga kot so degradacija dela in socialna izključenost.

Žrtev mobinga je lahko vsak v takšni ali drugačni obliki: mobirajo lahko zaposleni svojega šefa, mobirajo se enaki po rangu in nadrejeni podrejene.

Razlikujemo štiri oblike mobinga:

- **bullying** je že skorajda prostaško mobiranje od vrha navzdol (lastnika oziroma najvišjega šefa), je lahko brutalen, včasih povezan tudi z fizičnim nasiljem, v nekaterih angleško govorečih državah pa uporabljajo besedo bullying kot splošni pojem za mobing,
- **bossing** je mobiranje s strani nadrejenega, vendar ne v tako brutalni obliki, kar pa seveda ne pomeni, da je manj intenziven, prav nasprotno, ko mobira šef žrtev nima noben šanse, da bi žrtev iz tega kroga pobegnila, kar pomeni, da je že predvidena za »odstrel«; boriti se proti šefu je izredno težko,
- **mobbing** imenujemo tudi psihični teror med sodelavci, ki so enaki po rangu, ko se zbere določena skupina ljudi, ki mobira posameznika, bodisi zaradi njegovih posebnosti ali drugačnosti, bodisi zaradi njegove nadpovprečne sposobnosti ali izrednega občutka za pravičnost in poštenost,
- **staffing** je oblika mobiranja s strani podrejenih nad nadrejenimi, ki se najpogosteje pojavlja v javnih institucijah, pa tudi v podjetjih, ko se delavci želijo znebiti strogega šefa; novi nadrejeni, so - ko pridejo na delovno mesto velikokrat mobirani s strani podrejenih, saj jim le-ti ne posredujejo informacij, ki jih potrebujejo za uspešno delo, ignorirajo njihova navodila, se iz njih norčujejo in obrekujejo.

Žrtve in izvajalci mobinga

Najbolj ogroženi delavci in delavke so tisti, ki so zelo uspešni, zavzeti, pogosto želijo prostovoljno opraviti kakšno delo, imajo visoko integriteto, visoke etične standarde in tisti, ki se odkrito zavzemajo za človekove pravice in spoštovanje sodelavcev in sodelavk (lahko so tudi aktivni v sindikatih).

Storilci pa so pogosto osebe, ki imajo potrebo po izvajanju nadzora in ki v komunikaciji in pri reševanju konfliktov običajno uporabljajo manipulacijo, agresivnost ter različne oblike (prikritega) nasilja.

Izvajalci mobinga se čutijo s strani žrtve ogrožene, posebej še, ko gre za zelo sposobne delavce. Storilci imajo sami sebe za vsemogočne in nezmotljive, zato so arogantni in agresivni, pri tem pa se bojijo odkritih pogovorov in soočenj, zaradi tega prikrivajo prave motive mobinga in žrtev prikazujejo kot nesposobno in nepriljubljeno, poleg tega nikoli ne analizirajo problemov, temveč vsako pripombo ali opozorilo žrtve vzamejo kot osebno žalitev, namesto da bi se s problemom spoprijeli in ga poskusili rešiti.

Tudi osebne značilnosti lahko sprožijo proces mobinga (kar pa ne pomeni, da je mobirani sam kriv za razvoj mobinga). Pozornost moperja lahko pritegne kulturna ali nacionalna pripadnost, spol, barva kože ali kakšna osebna lastnost. Ista oseba bi lahko v kateri drugi skupini ali oddelku bila popolnoma sprejeta in celo priljubljena. To postane najbolj očitno tam, kjer se neko osebo izključuje zaradi dejavnikov, na katere sama nima vpliva. Tako so, na primer, na Švedskem ugotovili, da so ženske v »moških« poklicih, pa tudi moški v »ženskih« poklicih, pogosto med mobiranimi.

Mobing pogosto prizadene socialno šibkejše, na primer matere samohranilke ali invalide.

Posledice za žrtev in delodajalca

Psihično nasilje lahko povzroči **žrtvam** hude zdravstvene težave, tako psihične in vedenjske kot tudi telesne, na primer: depresija ali anksiozne motnje, nespečnost, razdražljivost, visok krvni tlak, glavobol, bolečine v trebuhu, sklepih in mišicah, srčno-žilne bolezni, motnje hranjenja itd. Žrtve vse težje opravljajo svoje delo in se zapirajo vase, postajajo vse manj samozavestne, sramujejo se svojega položaja in jih je strah, vse to pa negativno vpliva tako na odnose v službi kot tudi v družini in v krogu prijateljev.

Nekatere raziskave so pokazale tudi na močno zvezo med mobingom in posttravmatsko stresno motnjo, ki nastane zaradi hudih psihičnih pretresov in je pogosta pri npr. vojakih (ki so sodelovali v vojnah). Zanj je značilno podoživljanje dejanj oz. dogodkov; izogibanje spominom na dogodke ter izogibanje krajem, prostorom in ljudem, ki so z njimi povezani (ta beg lahko vodi v zlorabo alkohola ali drog). To motnjo spremljajo motnje spanja, težave s koncentracijo, nenehni občutek napetosti in vznemirjenosti. Nekateri avtorji navajajo tudi povečano tveganje za samomor med žrtvami psihičnega nasilja.

Psihično nasilje lahko pogosto načne ekonomsko stabilnost žrtve in njene družine, če pride do dolgotrajne bolniške odsotnosti, odpovedi delovnega razmerja ali zamenjave službe.

Negativne posledice psihičnega nasilja pa seveda nosi tudi **delodajalec**, ki ima stroške zaradi slabše učinkovitosti pri delu, slabih delovnih odnosov, negativnega ugleda v javnosti, bolniške odsotnosti, povečane fluktuacije zaposlenih, usposabljanja novih delavcev itd. Žrtev mobinga se namreč skoraj polovico delovnega časa ukvarja s problematiko mobinga, na preži je, kaj se bo zgodilo in pripravlja strategijo za obrambo. Povzročitelj mobinga se prav tako ne koncentrira na delovne naloge temveč nastavlja žrtvi vedno nove zanke in v ta dejanja vključuje še svoje sodelavce, ki pri tem prav tako izgubljajo dragoceni delovni čas. Tudi opazovalci se posvečajo pojavu mobinga, saj so nenehno na preži, da še sami ne bi postali žrtve mobinga.

Izgublja pa tudi **družba** nasploh, saj žrtev psihičnega nasilja slabše opravlja svoje naloge tako v službi kot zunaj nje, je pogosto v bolniškem staležu ali postane celo trajno nesposobna za delo in se invalidsko upokoji, potrebuje pogosto ali celo stalno zdravljenje.

Ukrepi

Podjetja

Za preprečevanje in obvladovanje mobinga mora organizacija sprejeti **politiko**, ki se mora začeti z izjavo o zavezi k reševanju problematike. Politika mora jasno opredeliti glavna načela, na primer: da organizacija mobinga ne bo dopuščala, da je mobing organizacijski problem in ga je mogoče reševati, da ima vsak zaposlen pravico do spoštljivega odnosa itd. Nadalje mora politika vsebovati definicijo mobinga, po možnosti tudi listo dejanj, ki jih štejemo pod mobing. Sledi opredelitev dolžnosti menedžerjev in predstavnikov sindikatov v zvezi z reševanjem primerov mobinga, hkrati pa je treba usposobiti tudi kontaktne osebe, na katere se lahko obrnejo žrtve, če svojega problema ne želijo deliti z vodjem ali sindikalnim zaupnikom. Določiti je treba postopek prijave psihičnega nasilja in reševanja ter nudenja pomoči žrtvam. O politiki morajo biti dobro obveščeni vsi zaposleni, pomembno pa je tudi nenehno spremljanje učinkov politike, da bi jo lahko tudi sproti izboljševali.

Žrtve

Čeprav bi žrtve najraje čim prej zbežale psihičnemu nasilju, pa je treba **ravnati premišljeno**, da ne bi pod težo čustev sprejeli kakšne preuranjene odločitve, na primer dali odpoved. Pred tem je namreč mogoče storiti še marsikaj:

- poiskati pomoč pri nadrejenih in/ali pri tistih, ki so v podjetju zadolženi za zdravje in varnost pri delu, kadrovske zadeve ali delavske pravice;
- obrniti se na pooblaščenega zdravnika specialista medicine dela, prometa in športa;
- prositi za premestitev na drugo delovno mesto;
- zbirati dokaze o psihičnem nasilju;
- poiskati zaveznike (sodelavci, sindikalni zaupnik...);
- svojo izkušnjo deliti z ljudmi, ki so bili prav tako žrtve psihičnega nasilja.

Ob tem je **zelo pomembno**, da žrtev ohrani samozavest, se izogiba samoobtoževanju, utrjuje socialne stike in išče pomoč v družini in med prijatelji brez nepotrebnega sproščanja negativnih čustev.

Viri

1. <http://www.cilizadelo.si/default-30510.html>
2. <http://www.mobing.si/slo/mobbing.html>
3. <http://www.revija.mojedelo.com/karierni-razvoj/osebni-ne-razvoj-mobing-se-pojavlja-tudi-v-sloveniji-186.aspx>