

# **KONFLIKT IN MOBING**

**Doroteja Lešnik Mugnaioni**

**Društvo SOS telefon**

**[mugnaioni.lesnik@siol.net](mailto:mugnaioni.lesnik@siol.net)**

# KONFLIKT IN NASILJE

Oba pojava sta zelo povezana,  
**a se kljub temu razlikujeta v:**

**vzrokih,  
dinamiki,  
vlogi in odgovornosti vpletenih,  
posledicah.**

**Zato tudi v načinih reševanja in ukrepanja.**

# KONFLIKT

- Gre za različnost v stališčih, vrednotah, interesih, pozicijah, moči, identiteti ...
- Ni prišlo do zlorabe moči, ki bi zelo porušila ravnovesje v moči med vpletenimi.
- Vpleteni so soodgovorni za nastanek in dinamiko konflikta ter njegovo reševanje.
- Odgovornost za iskanje rešitev je na močnejšem subjektu.
- **Pristopi k reševanju:**  
pogovor, dialog, kompromis, posredovanje tretjega, mediacija, pogajanja, arbitraža, institucionalno reševanje ...

# NASILJE

- Je zloraba moči.
- Z uporabo nasilja je nastalo občutno neravnovesje v moči med vpletenimi.
- Prišlo je do posledic. Nasilje vpletene, predvsem žrtev in opazovalce, poškoduje.
- Za nasilno vedenje je odgovoren povzročitelj, saj je nasilno vedenje izbira.
- **Zunanja intervencija za zaščito žrtve in ustavitev nasilja je nujna!**

# DINAMIKA KONFLIKTA

**KONFLIKT** je ena od oblik medosebne ali medskupinske interakcije, komunikacije.

**KONFLIKT:** gre za dve ali več vpletenih strani z različnimi / nasprotujočimi si potrebami, interesi, stališči, pozicijami, močmi, vlogami, identitetami ...

STALIŠČE A

X

STALIŠČE B

INTERES A

X

INTERES B

X = KONFLIKT

# TRI RAVNI V KONFLIKTU

- **Raven SPORA** (Kaj hočem?)
- Reševanje: kompromis, pogovor ali formalno-pravno reševanje
- **Raven INTERESOV v ozadju spora**  
(Zakaj to hočem?)
- Reševanje: posredovanje tretjega, mediacija, poravnava
- **Raven IDENTITETE** (Zakaj to potrebujem?)
- Reševanje: upoštevati mora potrebe, čustva, identiteto vpletenih

# DESTRUKTIVNO REŠEVANJE KONFLIKTOV

- Zavračanje pogovora, kompromisa, rešitve.
- Vztrajanje na konfliktnem izhodišču.
- Čustva jeze se spreminjajo v čustva sovražnosti.
- Kritika dejanj vpletenih postane kritika njihovih osebnosti.
  
- **Konflikt pričnemo „reševati“ z agresivnimi in škodljivimi dejanji → NASILJE**

# KONFLIKTNA DRGALNICA

začetek konflikta

**konflikt se zaostrojuje  
(vse več čustev, predsodkov, stereotipov)**

**kriza, nasilje**



# DEFINIRANJE NASILJA NA DELOVNEM MESTU

- **Posamezna nasilna dejanja**, ki jih lahko povzročijo zaposleni, učenci, starši.
- **Sistematično, dolgotrajno, namerno** povzročanje psihičnega, besednega, spolnega, socialnega ... nasilja sodelavki ali sodelavcu s strani drugih zaposlenih - **nadlegovanje in trpinčenje (mobing)**
- **ZLORABA MOČI!**
- **Razlikujemo med PRAVNO in PSIHOLOŠKO definicijo nasilja!**

# PRAVNA OPREDELITEV MOBINGA / TRPINČENJA

- **Zakon o delovnih razmerjih**
- **Kazenski zakonik**
- **Zakon o varnosti in zdravju pri delu**

# Zakon o delovnih razmerjih

## 7. člen ZDR

**(prepoved spolnega in drugega nadlegovanja ter trpinčenja na delovnem mestu)**

- Prepovedano je trpinčenje na delovnem mestu. Trpinčenje na delovnem mestu je vsako **ponavljajoče se ali sistematično, graje vredno ali očitno negativno in žaljivo ravnanje ali vedenje, usmerjeno proti posameznim delavcem na delovnem mestu ali v zvezi z delom.**

# Zakon o delovnih razmerjih

## 47. člen

(varovanje dostojanstva delavca pri delu)

- Delodajalec je **dolžan sprejeti ustrezne ukrepe** za zaščito delavcev pred spolnim in drugim nadlegovanjem ali pred trpinčenjem na delovnem mestu.
- O ukrepih mora delodajalec **pisno obvestiti delavce.**
- Dokazno breme je na strani delodajalca.

# OBLIKE MOBINGA / TRPINČENJA

Vplivanje na komunikacijo

Krnitev žrtvinega ugleda

Vpliv na družabne stike

Vpliv na poklicni položaj

Neposredni napadi na zdravje

# Vplivanje na samoizražanje in na komunikacijo žrtve

- stalno prekinjanje žrtve pri komunikaciji
- žrtvi se omejuje možnost, da bi se lahko izražala
- ustne ali pismene grožnje
- kričanje, zmerjanje žrtve
- zavračanje komunikacije
- onemogočanje stikov s pogledi, gestami

# Krnitev žrtvinega ugleda

- zlonamerne govorice, ogovarjanje, blatenje
- posmehovanje žrtvinemu osebnemu življenju in poklicnim odločitvam
- namigovanje na duševne težave žrtve, siljenje žrtve v psihiatrično preiskavo/zdravljenje
- zasmehovanje žrtvine invalidnosti, posebnih potreb, verske, politične, nacionalne pripadnosti
- zbadljivke, žaljivke, ponižujoča imena

# Omejevanje žrtvinih družabnih stikov

- socialno izoliranje žrtve
- premestitev žrtve na delovno mesto, kjer nima stikov z ostalimi
- z žrtvijo sodelavci ne govorijo več, izogibajo se stikom z njo
- žrtev sodelavci ignorirajo, z njo ravnajo, kot da je nevidna



# Napadi na žrtvin poklicni in življenjski položaj

- naloge pod /nad stopnjo njene strokovne usposobljenosti
- nenehno nove naloge /nalog za žrtev ni
- stalno kritiziranje žrtve - nikoli nič ne narediti prav
- odvzem pooblastil, zadolžitev, nalog
- onemogočanje kariernega razvoja žrtve
- poškodovanje delovnega mesta /doma

# Neposredni napadi na zdravje žrtve

- naloge, ki ogrožajo zdravje žrtve
- težko fizično naporno delo
- stopnjevanje nasilja z grožnjami, tudi s fizičnim nasiljem
- poškodovanje žrtvine lastnine
- fizično nasilje, odkrito spolno nadlegovanje

# POGOSTE ŽRTVE

- Zelo predane delu, garači
- Neodvisne osebe, ki opozarjajo na nepravilnosti
- Sindikalni zaupniki, predstavniki zaposlenih
- Etične, pravične, poštene osebe
- Ranljive, občutljive, manj prilagodljive osebe
- Izstopajoče osebe, grešni kozli
- Ob nepravem trenutku na napačnem mestu
- **TRPINČENJE SE LAHKO ZGODI VSAKEMU!**

# FAZE MOBINGA (Leymann)



# KAKO POMAGATI, UKREPATI?

## CELOVITA POMOČ ŽRTVI

INFORMIRANJE

PRAVNO  
SVETOVANJE,  
PRIJAVA,  
INTERVENCIJA  
SINDIKATA

PSIHOSOCIALNA  
POMOČ

# NAČELA OBRAVNAVE TRPINČENJA

- Verjamemo!
- Upoštevamo razliko med psihološko in pravno resnico.
- Ne soočamo žrtve in storilca. Ne mediiramo!
- Za nasilje je odgovoren storilec. Nasilno vedenje je izbira.
- Nasilje poškoduje, najbolj žrtev. V obravnavi je treba to dejstvo upoštevati.
- Nujna je zunanja intervencija.
- Dostojanstvo in pravična obravnava za vse vpletene.

# KAJ LAHKO STORI SINDIKALNI ZAUPNIK?

- Zaupni pogovor z žrtvijo
- Načrt pomoči
- Informiranje o možnih korakih ukrepanja
- Informiranje o možnih oblikah pomoči
- Posredovanje pri storilcu
- Posredovanje pri vodstvu
- Intervencija sindikata

# NAČELA ZAUPNEGA POGOVORA Z ŽRTVIJO

- Verjamemo.
- Ne vplivamo neposredno na odločitve osebe.
- Ne minimaliziramo, ne sodimo po sebi.
- Ne dajemo receptov in nasvetov, ki bi preHITEVALI njeno razumevanje lastnih težav.
- Osebo podpiramo v njenem iskanju izhoda iz nasilja.
- Opozarjamo na njene vire moči.
- Ne ukrepamo namesto osebe, razen če imamo njeno pooblastilo.
- Pomoč za samopomoč.
- Ne obljublamo.
- Poskrbimo, da ima žrtev do nas realna pričakovanja.



# NAČRT POMOČI - ČASOVNICA

- **Kaj je treba storiti takoj? (Glej Leymannov krog!)**
  - prekinitev nasilja, če je to mogoče
  - psihosocialna in zdravstvena zaščita
  - zaščita delovno pravnih pravic
- **Kratkoročni ukrepi?**
  - strategije preživetja
- **Dolgoročni ukrepi (procesni vidik obravnave)?**
  - strategija izhoda iz nasilja

# KORAKI UKREPANJA

- **Dnevnik nasilnih dejanj** in dogodkov.
- Vsaj ena **zaupna oseba** v kolektivu (zrcaljenje).
- Nujno je najti **vstopno točko** k reševanju problema.
- **Pravna pomoč** (sindikata).
- **Posredovanje** sindikalnega zaupnika/sindikata v organizaciji, pri vodstvu.
- Druge **oblike pomoči**.

# DRUGE OBLIKE POMOČI

- obisk pri zdravniku
- psihološka pomoč, terapija
- ohranjanje socialne mreže
- skupine za samopomoč, NVO
- strokovna in druga literatura
- prostovoljno, ljubiteljsko delo
- gibanje, sproščanje, skrb za psihofizično zdravje
- Društvo SOS telefon:
  - brezplačni SOS telefon: 080 11 55
  - [mobing@drustvo-sos.si](mailto:mobing@drustvo-sos.si)