

NASILJE NA DELOVNEM MESTU S POUČENJEM NA PRAKTIČNEM PRIMERU

Doroteja Lešnik Mugnaioni

mugnaioni.lesnik@siol.net

DEFINIRANJE NASILJA NA DELOVNEM MESTU

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

OBRAVNAVA NASILJA NA DELOVNEM MESTU

- **Takojšnje intervencije**
 - ✓ Prekinitev nasilja
 - ✓ Zaščita žrtve, zdravstvena oskrba
 - ✓ Ukrepi za preprečevanje ponovitve nasilja -
preprečevanje stika med žrtvijo in povzročiteljem
 - ✓ Prijava na policijo v primeru kaznivih, ogrožajočih
dejanj oziroma sankcije
 - ✓ Pravna pomoč
- **Vloga vodstva – takojšnje in odločno ukrepanje!**
- **Enotnost kolektiva!**

OBRAVNAVA NASILJA NA DELOVNEM MESTU

- **Procesne intervencije**
 - ✓ Sklic tima
 - ✓ Psihosocialna podpora žrtvi
 - ✓ Dogovor o nadaljevanju komunikacije s povzročiteljem in o sankcioniranju nasilja
 - ✓ Spremljanje vedenja povzročitelja
 - ✓ Kolektiv evalvira dosedanja prakso, dogovore
 - ✓ Po potrebi usposabljanja za strokovne delavce
 - ✓ Delo z učenci, starši
- **Vključiti vse vpletene, vse deležnike!**

TRPINČENJE / MOBING

- **NI POSAMEZNO NASILNO DEJANJE! NI KONFLIKT!**
- **MOBING JE NASILJE, KI JE PROCES!**
- **Psihološko (čustveno)**, verbalno, socialno nasilje in ogrožanje delovno-pravnega položaja.
- Dogaja se **med zaposlenimi**.
- Očiten je namen, **sistematičnost** nasilja.
- Ponavljajoče, **dolgotrajno** nasilje.
- Vključitev večine (**mob**) v stigmatizacijo in osamitev žrtve.
- **Žrtev je vse bolj nemočna** in ogrožena, občuti posledice zlorabe.
- **Izgon žrtve** z delovnega mesta.
- **Posledice** tudi za opazovalce, organizacijo in družbo.

FAZE MOBINGA (Leymann)



PROCES MOBINGA/TRPINČENJA

Problem (konflikt)



Oseba (problem postane oseba)



Odnos (poslabšanje odnosa)



Ni odnosa (odstranitev osebe)

PRIMER OBRAVNAVE MOBINGA

PRVA FAZA

- V aktivu so tri strokovne delavke. Zadnja se mu je lani pridružila Zala. Med vodjo aktiva Marijo ter Zalo večkrat pride do glasnih konfliktov, nekonstruktivne debat in merjenja moči.
- Marija je v zavodu že 35 let in novinki Zali ne popušča, ko gre za stroko in vodenje aktiva. Pogosto ji da vedeti, da je šele na začetku in da še nima izkušenj. „Dolga leta smo uspešno delali tako, zato sem proti spremembam za vsako ceno. Smo učitelji in ključen je odnos do učencev, ne IKT!“
- Zala s temi odgovori ni zadovoljna, ker bi rada v delo vnesla veliko več tehnoloških novosti, a v aktivu nima podpore.

PRIMER OBRAVNAVE MOBINGA

PRVA FAZA

- Zala poskuša glede tega v aktivu vplivati na tretjo kolegico Alenko, ki se je pripravljena pogovarjati o Zalinih predlogih.
- Kljub vsemu v aktivu vedno prevlada Marija, ki odločno argumentira svojo pozicijo ter nepopustljivo brani dolgoletno prakso.
- Zala pa tudi ne popušča, saj hoče imeti v aktivu več veljave in soodločati, zato se njihovi sestanki nemalokrat sprevržejo v glasne prepire med Marijo in Zalo, ki so vse bolj osebni in čustveni.
- Alenka ju nemočno miri.

PRIMER OBRAVNAVE MOBINGA

PRVA FAZA

Zgodi se konflikt ali kritični dogodek.

Nekaj možnih poti reševanja konflikta:

- ✓ neformalno posredovanje kolega, sindikalnega zaupnika (iskanje skupnega jezika)
- ✓ „problem solving“ (fokus na konkretni problem)
- ✓ pogovor vseh vpletenih o vzrokih za konflikt (interesi, čustva)
- ✓ posredovanje vodstva
- ✓ supervizija, coaching, intervizija ...
- ✓ mediacija ...

PRIMER OBRAVNAVE MOBINGA

DRUGA FAZA

- Zala ima v kolektivu nekaj dobrih kolegic, s katerimi se družijo tudi v prostem času. Večkrat jim omeni konflikte v aktivu in svetujejo ji, da bi bilo najbolje pridobiti podporo ravnateljice, ki podpira uvajanje inovativnih pristopov. Naj ravnateljica pritisne na Marijo.
- Zala to res stori. Ravnateljica ji reče, da se je šola ravnokar vključila v projekt razvoja novih inovativnih učnih okolij. Zala je lahko članica tima v tem projektu, če je pripravljena resneje delati na področju. Z Marijo se bo sama pomenila.
- Zala na prvem sestanku aktiva zmagoslavno pove Mariji, da ima za IKT popolno podporo ravnateljice!

PRIMER OBRAVNAVE MOBINGA

DRUGA FAZA

- Marija je šokirana, da jo je Zala očrnila pri ravnateljici. Besno ji očita, da je zahrbtna in nelojalna do svojega aktiva.
- Zala jo ostro zavrne, da „je skrajni čas, da ravnateljica poseže v delo aktiva, ki še vztraja na preživelih metodah!“, kar Marijo prizadene.
- Alenka ju poskuša miriti, a brez uspeha, saj se prepir nadaljuje. Sestanek se zaključi v konfliktu.
- V naslednjih dneh se Marija in Zala medsebojno ignorirata, ne pozdravljata se, ne komunicirata. Ogovarjata se v zbornici in lobirata za „svojo stvar“ pri kolegih. Konflikt se s tem razširi.

KONFLIKTNA DRSALNICA

spor, konflikt

DEMONIZACIJA NASPROTNIKA

čustva

predsodki

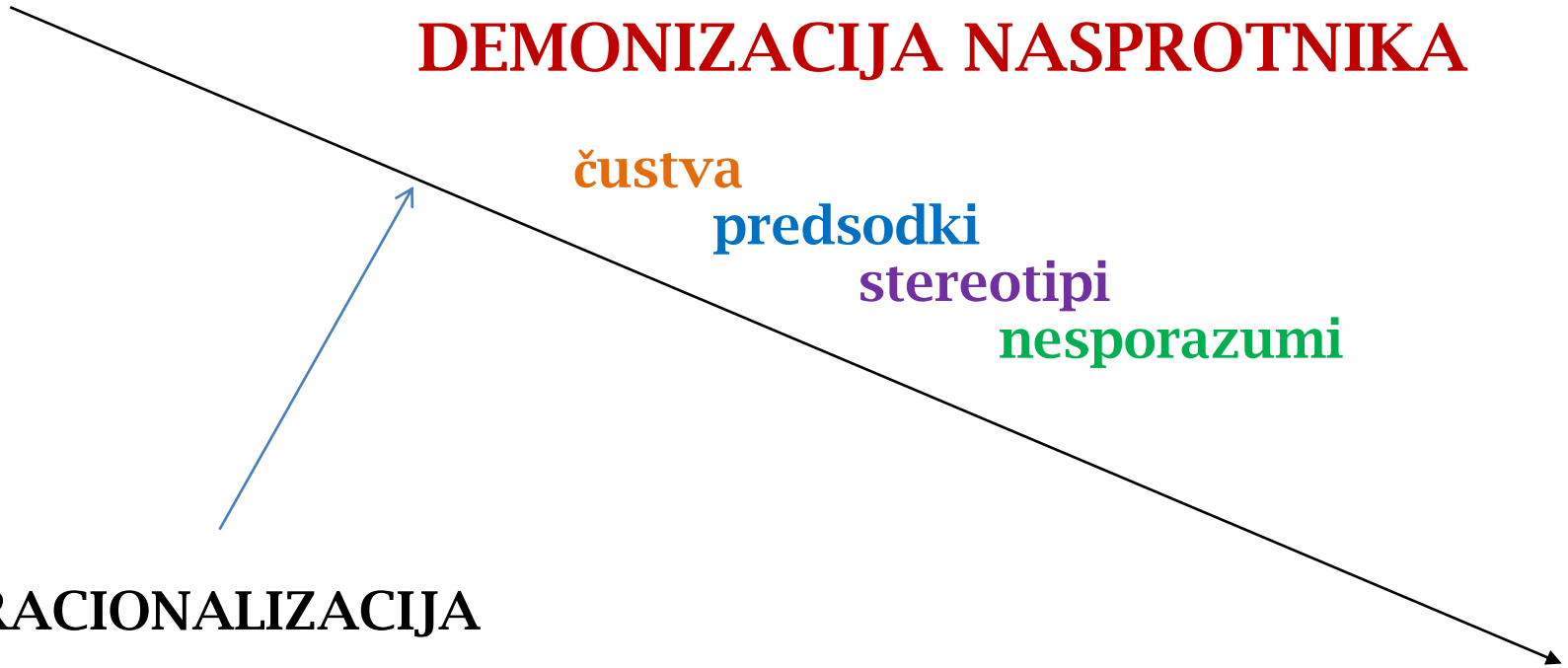
stereotipi

nesporazumi

RACIONALIZACIJA

kriza

nasilna komunikacija



PRIMER OBRAVNAVE MOBINGA

DRUGA FAZA

Pojav prvih nasilnih (prikritih) dejanj, ki še niso sistematična. Oseba pogosto sama rešuje problem.

Kaj je mogoče storiti?

- ✓ nujno je pričeti z beleženjem napadov / nasilja
- ✓ pomoč sindikalnega zaupnika – informiranje o problematiki, posredovanje pri vodstvu
- ✓ ob zaostrovanju usmeri v pravno pomoč SVIZ-a, neformalno posredovanje SVIZ-a pri vodstvu
- ✓ sindikalni zaupnik predlaga oziroma organizira izobraževanja na to temo v kolektivu
- ✓ supervizija za izboljšanje odnosov in bolj profesionalno komunikacijo v kolektivu

PRIMER OBRAVNAVE MOBINGA

TRETJA FAZA

- Ravnateljica povabi Marijo na pogovor. Izrazi presenečenje nad dogajanjem v aktivu. Takšnega vodenja od tako izkušene kolegice ni pričakovala.
- Želi, da se to takoj uredi, saj ta spor slabo vpliva na klimo v kolektivu. Skrbi jo tudi Marijin odnos do novih znanj in tehnologij.
- Zaostajanje šole na IKT področju bodo nadoknadili z novim projektom. Tu pričakuje aktivno sodelovanje vseh sodelavcev.
- Marijo ravnateljčin ton razburi, očita ji pristranskost ter da si takšnega odnosa po 35 letih dela ni zaslužila. Prizadeto odide s sestanka.

PRIMER OBRAVNAVE MOBINGA

TRETJA FAZA

- Naslednji dan Marija večji skupini kolegov v zbornici pove, kakšno je stališče ravnateljice do dolgoletnih sodelavcev. Vsi se razburjajo in zahtevajo sestanek z ravnateljico.
- Na razgovoru ravnateljica izrazi presenečenje nad takšno reakcijo. Marija je očitno napačno razumela njena sporočila, ki so bila spodbudna in v prid šoli.
- „Sedaj rabimo sodelovanje in medsebojno podporo, kajti uvajali bomo inovativne pristope, ne pa zaostrovanj in nepedagoškega razmišljanja! Razočarana sem nad takšnim odnosom.“
- Pogovor zaključí v pomirljivem tonu.

PRIMER OBRAVNAVE MOBINGA

TRETJA FAZA

Pritiski se intenzivirajo, nasilje postaja vse bolj sistematično. Žrtev občuti posledice. Zaznava nasilja tudi pri opazovalcih. Vključitev vodstva.

Kaj je mogoče storiti?

- ✓ psihosocialna podpora, zdravstvena pomoč
- ✓ načrt pomoči za izboljšanje položaja žrtve
- ✓ pravno svetovanje
- ✓ (pravna) intervencija SVIZ-a
- ✓ pomoč drugih institucij (NVO, KIMDPŠ ...)
- ✓ **nujno je ukrepanje vodstva za ustavitev nasilja**

PRIMER OBRAVNAVE MOBINGA

ČETRТА FАZА

- Marija se v aktivu ne počuti več dobro. Zala je ne upošteva, posmehljiva je in nesramna. Marija zaradi tega nekajkrat izgubi živce in jo nadere. Zala o tem poroča ravnateljici, ki Marijo jezno ošteje in ji zagrozi z ukrepanjem, „saj nasilja ne tolerira“!
- Na konferenci ravnateljica predstavi projekt in posebej pohvali Zalo. Pričakuje podporo vseh pri uvajanju novosti ter veliko več profesionalnosti.
- Mariji se zdi, da očitki letijo nanjo. Ko poskuša pojasniti svoje pomisleke glede projekta, jo ravnateljica prekine in reče, da vnaša strah pred spremembami in da deluje nekonstruktivno.

PRIMER OBRAVNAVE MOBINGA

ČETRТА FAZA

- Marija poparjeno utihne, tudi ostali so tiho.
- Po sestanku ravnateljica pokliče Marijo in jo ostro napade, da „ruši njeno avtoriteto ter zavira razvoj šole. Poleg tega hujska še ostale. Očitno deluje zoper vodstvo šole! So v ozadju kakšni interesi?“
- Marija je v šoku, v solzah odide s sestanka.
- Sodelavka jo obvesti o govoricah na njen račun, da je konfliktna in da intrigira zoper vodstvo šole. Menda naj bi ravnateljica rekla, da ima očitno osebne probleme, saj je vse bolj agresivna in nekonstruktivna. Tudi vodenje aktiva je zavozila.
- Marija se zruši. Naslednji dan gre v bolniški stalež.

PRIMER OBRAVNAVE MOBINGA

ČETRТА FАZА

Vodstvo napadov ne ustavi, zato nasilje eskalira. Stigmatizacija in osamitev žrtve (mob). Resne posledice za žrtev, dolgotrajen bolniški stalež, ogrožen je njen delovnopравни položaj.

Kaj je mogoče storiti?

- ✓ nujna je zdravstvena in psihološka pomoč
- ✓ podpora sindikalnega zaupnika, območja
- ✓ pravna intervencija SVIZ-a (pritožba, tožba)
- ✓ usmerjanje v dodatne specialistične oblike pomoči

Te intervencije običajno ne uspejo ustaviti trpinčenja.

PRIMER OBRAVNAVE MOBINGA

PETA FAZA

- V času, ko je Marija v bolniškem staležu, je na zvezi z dvema kolegicama, ki jo obveščata o dogajanju.
- Vodenje aktiva je ravnateljica začasno dala Alenki, dejansko pa ga seveda vodi Zala, ki triumfira.
- Po šoli se širijo govorice, da ima Marija psihične težave in da je tu izvor konfliktov v aktivu.
- Ravnateljica naj bi namigovala na to, da „ima Marija verjetno sindrom izgorelosti. Težko bo delala v razredu, treba jo bo strokovno suportirati, hospitirati, sicer lahko pride do težav z učenci ali starši. Morda bi bilo celo bolje, da bi delala v podaljšanem bivanju.“

PRIMER OBRAVNAVE MOBINGA

PETA FAZA

- Te govornice Marijo še bolj sesujejo. Prepričana je, da se je hoče ravnateljica znebiti. Odloči se, da se vrne nazaj v službo in se odločno postavi zase.
- Zahteva sestanek z ravnateljico. Glasno jo obtoži šikaniranja in da jo bo ovadila zaradi mobinga. Ravnateljica je osupla, Marija pa nato odvihra.
- Še v istem tednu prejme pisni opomin zaradi neprimerne in agresivne komunikacije do ravnateljice pa tudi v aktivu.
- Marija se nato v kabinetu povsem zlomi. Rabi nujno zdravniško pomoč.
- Sedaj je že tri mesece v bolniškem staležu.

PRIMER OBRAVNAVE MOBINGA

PETA FAZA

Izgon žrtve z delovnega mesta. Dodatna stigmatizacija in huda stiska. Še večje zdravstvene težave, lahko izguba delovnopравnih pravic in eksistenčna ogroženost.

- nujna psihološka in zdravstvena pomoč
- nujna pravna pomoč za ohranitev delovnopравnega položaja
- nujna multiprofesionalna podpora

Izgon z delovnega mesta običajno ni mogoče preprečiti.

KAJ LAHKO STORI SINDIKALNI ZAUPNIK?

- Zaupni pogovor z žrtvijo
- Načrt pomoči in ukrepanja
- Informiranje o oblikah pomoči in samopomoči
- Aktivno prizadevanje za solidarne in profesionalne odnose v kolektivu
- Posredovanje pri povzročitelju
- Posredovanje pri vodstvu
- Spremljanje dogajanja, podpora žrtvi
- Sodelovanje s pravno službo sindikata pri načrtovanju in izvedbi ukrepov
- Organizacija izobraževanj v kolektivu