



Pregledni znanstveni članek / Review article

TEORETSKI KONCEPTI, DRUŽBOSLOVNE RAZISKAVE TER IZZIVI ZA IZKORENINJENJE POJAVA TRPINČENJA MED IN NAD ZAPOSLENIMI V ZDRAVSTVENI NEGI

ELIMINATION OF WORKPLACE BULLYING IN NURSING:
THEORETICAL CONCEPTS, SOCIOLOGICAL RESEARCH
AND FUTURE CHALLENGES

Sonja Robnik

Ključne besede: nasilje na delovnem mestu, socialne interakcije, dostojanstvo, sovražno delovno okolje

IZVLEČEK

Izhodišča: Trpinčenje na delovnem mestu je pojav, ki zdravstvene nege ni zaobšel. Ta poklicna dejavnost je bila v Sloveniji prva, ki je storila pomembne korake za prepoznavanje, preprečevanje in odpravo nasilja med svojimi zaposlenimi in nad njimi. Prizadevanje, da pojav postane še bolj prepoznaven, viden ter raziskan, je glavni izziv za prihodnost. Namen članka je predstaviti glavne teoretske koncepte in raziskave tega pojava v Sloveniji in v tujini.

Metode: Uporabljena je bila opisna raziskovalna metoda, pregled literature. Od 282 izbranih virov je podrobneje analiziranih 16 takšnih, ki prinašajo pomembnejše definicije pojava trpinčenja na delovnem mestu in 15 takšnih, ki predstavljajo rezultate raziskav tega pojava.

Razprava in zaključki: Ko želimo pojav opredeliti, naletimo na tri glavne ovire: prvič, na odsotnost enotne zakonske definicije na področju Evropske unije; drugič, ker je pojav po naravi subtilen in ga niti žrtev niti delovna ali socialna okolica običajno ne opazujejo skozi časovno dimenzijo in kontekst, ga je težje prepoznati in tretjič, za opis istega pojava poznamo veliko različnih poimenovanj. Zaradi teh ovir je skorajda nemogoča mednarodna primerljivost raziskav. Pri različnih definicijah in teoretskih pristopih lahko najdemo nekaj stičnih točk: prvič, gre za nasilje; drugič, enkratno nasilno dejanje še ni trpinčenje; tretjič, ključni element je moč oziroma njena zloraba in četrtič, pojav žrtvam povzroča škodo.

Key words: workplace violence, social interactions, dignity, hostile work environment

ABSTRACT

Introduction: Workplace bullying is an important issue that is growing in significance. In Slovenia, nursing was the first occupational group that has made some important steps towards recognition, prevention and elimination of violence among and against its members. Recognition, transparency and in-depth studies are the main future challenges. The aim of the article is to present the key theoretical concepts and sociological research of workplace bullying in Slovenia and abroad.

Methods: Literature review as a descriptive research method was used in the study. 31 out of 282 selected references are further analysed, 16 including basic definitions of bullying and 15 presenting useful and applicable research results.

Discussion and conclusion: In defining workplace bullying, three main obstacles are encountered. There is no legal or official definition of bullying within the European Union; the subtle nature of workplace bullying makes it harder to be recognized within the temporal and environmental context – the behavior is covert. In addition, the same phenomena have been described differently, yielding no international comparison of the relevant research results. Some common points, however, can be discerned. Bullying is about violence but a single violent act cannot be marked as bullying. The key element of bullying is the abuse or misuse of power with harmful and frequently enduring effects on victims.

mag. Sonja Robnik, univ. dipl. soc. del.

Inštitut za raziskovanje in razvoj interakcij - IRRI, Kajuhova 42, 4260 Bled

Kontaktne e-naslov / Correspondence e-mail: sonja.robnik@irri.si

Prispelo / Received: 30. 1. 2012; Sprejeto / Accepted: 6. 5. 2012

Uvod

Delovno mesto je prostor številnih socialnih interakcij. Je tudi prostor, v katerega (ne)hote vnašamo svoje vrednote, prepričanja, stališča, predsodke in stereotipe, ki vplivajo na kulturo organizacije in odnose med zaposlenimi. Lutgen-Sandvik (2008) našemu delu pripisuje ključno vlogo pri izgradnji naše identitete, ko se pojavijo različne grožnje njeni stabilnosti. Da delo pomembno vpliva na definiranje in identifikacijo ljudi, se strinja tudi du Gay (1996). Za zaposlene je del občutka lastne vrednosti in izpolnjenosti nedvomno povezan z delom, ki ga opravljajo. Randall (2005) pravi, da je to za večino zaposlenih povezano s kakovostjo njihovega dela in delovnega okolja. Delovno okolje pomembno vpliva na naše vrednote ter na kakovost našega zasebnega življenja. Zato je dobro počutje na delovnem mestu ključno ne le za dobrobit osebe, ampak tudi za njen prispevek k oblikovanju in vzdrževanju družbe, v kateri so človekovo dostojanstvo, človekova pravica do življenja brez nasilja ter spoštovanje sočloveka pomembne moralne in etične kategorije.

Trpinčenje je ena od oblik nasilja na delovnem mestu. Ozaveščenost v Sloveniji je nizka, tudi zakonsko prepoved trpinčenja smo dobili sorazmerno pozno (Zakon, 2007), trpinčenje za večino sindikatov ni na prioriteten lestvici pogajanj z delodajalci, ki k problemu pristopajo preventivno in proaktivno, so prej izjema kot pravilo, sodna praksa na tem področju se šele vzpostavlja. Glede ozaveščenosti pravita Namie, Namie (2003), da veliko ljudi še ni slišalo za trpinčenje in ne vedo, kaj to je. Po njunih izkušnjah je že samo to, da so pojavu dali ime, ljudem pomagalo, da so lahko začeli ukrepati zoper to. O pomembnosti poimenovanja pojavov in stanj razpravlja tudi Robnik (2006), ki pravi, da lahko nek pojav postane družbeno prepoznan šele s poimenovanjem in šele kot takšen ima možnost, da se z njim ne bodo ukvarjale zgolj posamezne stroke, ampak tudi tisti, ki oblikujejo politike ter odločajo o porazdelitvi finančnih in kadrovskih virov v javnem ter zasebnem sektorju.

Pri opisu trpinčenja naletimo na tri glavne ovire: v Evropski uniji ni enotne zakonske definicije, pojavne oblike so lahko subtilne in prikrite, poimenovanja so neenotna. Zaradi odsotnosti skupne zakonske definicije ne moremo trditi, da na urejanje problematike vpliva mednarodna skupnost, kot npr. v primeru nasilja nad ženskami v zasebni sferi (Robnik, 2010) ali spolnega in drugega nadlegovanja na delovnem mestu, poleg tega sta tudi preučevanje in mednarodna primerljivost raziskav velikokrat otežena ali celo nemogoča. V Evropi velja za pionirja raziskovanja tega pojava Leymann, ki se je pojavu začel posvečati v 80. letih prejšnjega stoletja (Davenport, Schwartz, Elliot, 2002), medtem ko je v Združenih državah Amerike ta pojav prva opisala Brodsky (1976), katere pionirsko delo je nekako potonilo v pozabo. Večina sodobnih teoretskih

konceptov sloni na delih Leymanna. Druga ovira je, da je pojav velikokrat (vsaj v zgodnjih fazah) prikrit, saj je po svoji naravi izjemno subtilen, sestavljen iz cele vrste posameznih dejanj, ki sama po sebi nimajo tolikšne sporočilne vrednosti in teže, kot bi jo imela, če bi jih opazovali v kontekstu in skozi časovno dimenzijo. Trpinčenje, ki ga žrtev, delovna ali socialna okolica ali nadrejena oseba skušajo prepoznati zgolj v enem samem dejanju, bo ostalo neprepoznano. Enega od razlogov za težko prepoznavanje trpinčenja ponuja Mueller (2005), in sicer pravi, da gre za element neverjetnosti – večini ljudi se zdi ti dogodki nekaj, kar se v civiliziranem svetu ne dogaja. Obenem so tudi organizacije tiste, ki nasilje velikokrat delajo nevidno in ga normalizirajo kot običajne poslovne prakse. Bishop, Korczynski, Cohen (2005) pravijo, da se socialni procesi, ki delajo nasilje nevidno, ne zgodijo sami od sebe, da jih verjetno podpirajo dominantne ideologije, s pomočjo katerih si organizacije zatiskajo oči pred nasiljem, to nasilje minimalizirajo in normalizirajo. Tretja ovira je neenotnost poimenovanj samih. V teoriji in praksi obstaja za isti pojav poleg dveh najbolj splošno uveljavljenih terminov za trpinčenje, kot ga uporabljamo v slovenski zakonodaji (angl. *mobbing* in *bullying*), kar nekaj (angleških) izrazov: čustvena zloraba (*emotional abuse*), socialno spodkopavanje (*social undermining*), splošna zloraba na delovnem mestu (*generalized workplace abuse*), nadlegovanje na delu (*work harassment*), zloraba na delovnem mestu (*workplace mistreatment*). V nekaterih, praviloma angleško govorečih, državah (npr. Velika Britanija, Avstralija, Irska) se uporablja izraz *bullying*, izraz *mobbing* pa se uporablja predvsem v nemško govorečih državah, na Nizozemskem, Hrvaškem in v nekaterih mediteranskih državah. V zadnjem desetletju zasledimo še nekaj sodobnejših angleških izpeljank: *bossing* (storilke so nadrejene osebe), *staffing* (storilke so podrejene osebe). Razlika med pojmom *mobbing* in *bullying* je nejasna (Matthiesen, 2006), o tem razpravlja tudi Mueller (2005), ki pravi, da sta sinonima, vendar je prvi primernejši za okoliščine, ko več sodelavcev zlorablja eno osebo, pogosto na napadalčevo pobudo. Duffy, Sperry (2007) pravita, da termin *bullying* ne zajame bolečine *mobbinga*, ki se bolj nanaša na skupinski napad na delavca kot na individualni napad, kar je značilnost *bullyinga*. Leymann (1996) pravi, da je bila izbira pojma *mobbing* zavestna odločitev, saj se pojav med odraslimi nanaša na prekanjene, manj neposredne in redko fizične oblike agresije v nasprotju z bolj fizičnimi oblikami in grožnjami, ki jih označuje pojem *bullying*.

Zdravstvena nega je bila v Sloveniji prva poklicna dejavnost, ki je javno spregovorila o nasilju med svojimi vrstami in nad sabo. Delovna skupina za nenasilje v zdravstveni negi pri Zbornici zdravstvene nege Slovenije - Zvezi strokovnih društev medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Slovenije je že

leta 2004 pripravila protokol »Kaj lahko storimo, če se srečamo z nasiljem na delovnem mestu?« (Kaj, 2004) in leta 2010 dodelala »Protokol obravnave trpinčenja, spolnega in drugega nadlegovanja na delovnem mestu ali v zvezi z delom nad zaposlenimi v zdravstveni in babiški negi« ter protokole ravnanj v primerih različnih vrst in oblik nasilja (Protokol, 2010). Obenem pa je zaradi specifične hierarhične in strukturne umeščenosti v zdravstvenem sistemu za te pojave še bolj dovzetna. Kakor pravi Lešnik Mugnaioni (2004), ni naključje, da so se s problematiko nasilja v zdravstvu v Sloveniji prve začele ukvarjati ravno medicinske sestre, saj »v presečišču hierarhičnih odnosov v zdravstvu kompleksna komunikacija v tem sistemu poteka najbolj pogosto preko njih.«

Metode

Uporabljena je opisna raziskovalna metoda, pregled literature. Literaturo smo zbirali med februarjem 2007 in septembrom 2011, zanimala so nas dela, izdana med letoma 1982 in 2011. Za elektronske vire je bil uporabljen dostop preko DiKUL (Digitalna knjižnica Univerze v Ljubljani), uporabljene so bile baze podatkov SAGE, EBSCOHost, CSA, Oxford Journals in Ovid. Uporabljene so bile ključne besede v angleščini: workplace bullying, workplace mobbing, workplace incivility, non-sexual workplace harassment, violence at work, workplace dignity, workplace emotional abuse, workplace social undermining, generalized workplace abuse, work harassment, workplace mistreatment.

Za podrobnejši pregled je bilo izbranih 282 virov, v nadaljevanju je analiziranih 16 takšnih, ki prinašajo pomembnejše definicije pojava trpinčenja na delovnem mestu in 15 takšnih, ki predstavljajo rezultate slovenskih ali tujih raziskav tega pojava.

Različne konceptualne opredelitve

Kronološko in v različnih geografskih regijah so se razvijale definicije pojava, ki ga danes razumemo kot trpinčenje (zaradi morebitnih pomenskih odtenkov v oklepajih navajamo angleške izraze). Ob opredelitvah razpravljamo tudi o (ne)ustreznosti in (ne)uporabnosti nekaterih konceptov za slovenske razmere.

- Brodsky (1976) opredeli nadlegovanje (*harassment*) kot »ponavljajoče se in vztrajne poizkuse ene osebe, da drugo muči, stre, onemogoča ali od nje pridobi odziv. Je ravnanje, ki vztrajno izziva, izvaja pritisk, straši, ustrahuje ali na drug način pri drugi osebi povzroča nelagodje«. Nadlegovanje je v pravnem redu Evropske unije dobilo svojo definicijo in razumevanje, zgornja definicija pa vsebuje vse ključne značilnosti pojava, ki mu v slovenskem pravnem redu pravimo trpinčenje. Morda je definicija pomanjkljiva zgolj v tem, da kot posledico navaja samo nelagodje, trpinčenje

pa ima še številne druge posledice (npr. psihične, telesne, ekonomske, socialne).

- Leymann (1990) trpinčenje (*mobbing*) opredeli kot »sovražno in neetično komunikacijo, ki jo ena ali več oseb sistematično usmerja (praviloma) v eno osebo. Ta dejanja se dogajajo pogosto (skoraj vsak dan) in v daljšem časovnem obdobju (vsaj šest mesecev) in imajo zaradi takšne pogostosti in trajanja za posledico upoštevanja vredno psihično, psihosomatsko ter socialno bedo.« Da dobi nasilje na delovnem mestu razsežnosti mobbinga, morata biti po Leymannovi definiciji (Leymann, Gustafsson, 1996) izpolnjena dva pogoja: pogostost (vsaj enkrat na teden) in dolgotrajnost (vsaj šest mesecev). Takšna definicija je po našem mnenju toga in neustrezna, saj žrtvam onemogoča, da bi pravne postopke sprožile pred potekom šestih mesecev, ter jih sili v dokazovanje, da so se nasilni dogodki pojavljali vsaj enkrat na teden. V praksi bi to pomenilo, da bi morala žrtev imeti vsaj za pol leta natančne zabeleške in materialne dokaze o dogajanju, obenem pa bi morala vztrajati na delovnem mestu samo zato, da bi lahko dokazala, da se ji nasilje dogaja vsaj pol leta.
- Björkqvist, Österman, Hjelt-Bäck (1994) definirajo nadlegovanje (*harassment*) kot »ponavljajoče se dejavnosti z namenom povzročiti duševno (in včasih tudi fizično) bolečino, usmerjene zoper enega ali več posameznikov, ki se iz takšnega ali drugačnega razloga niso sposobni braniti.« Ta definicija ima dve glavni pomanjkljivosti. Prva je opredelitev namena povzročanja bolečine. Če storilka ali storilec namen zanika, žrtev v pravnem smislu zelo težko dokaže, da je bila žrtev. Druga pa je pripisovanje žrtvi nesposobnost braniti se. Treba je opozoriti, da praviloma ne gre za nesposobnost v smislu ohromljenosti, ampak za to, da poskusi žrtve, da bi ustavila trpinčenje, velikokrat naletijo na organizacijske ovire (npr. za rešitev problema nezainteresirano vodstvo, ignorantski, prestrašen ali do žrtve sovražno nastrojen kolektiv, ki se bodisi ne želi vmešavati, bodisi ga je v primeru (javne) podpore žrtvi strah povračilnih dejanj storilke ali storilca, bodisi sam sodeluje v neetičnih napadih na žrtev).
- Randall (2005) trpinčenje (*bullying*) opredeli kot »agresivno vedenje, ki izhaja iz preišljene namere, da se drugim povzroči telesne in psihološke stiske.« Tudi pri tej definiciji je problematična opredelitev namena povzročitve stiske, kar v pravnih postopkih praviloma prinese prednost storilcu.
- Quine (2001) pravi, da je trpinčenje (*bullying*) »proces, v katerem je žrtev izpostavljena seriji sistematičnih stigmatizirajočih napadov s strani sodelavca ali sodelavcev, ki kratijo žrtvine državljsanske pravice.« Takšna definicija je uporabna, če želimo opredeliti, kdo je žrtev v

- psihološkem smislu, za pravno ali raziskovalsko definicijo pa bi bilo potrebno natančneje opredeliti še, kaj natančno je mišljeno z državljskimi pravicami, saj je opredelitev le-teh stvar ustavne ureditve posamezne države.
- Mednarodna organizacija dela, Mednarodni svet medicinskih sester, Svetovna zdravstvena organizacija, Mednarodne javne službe (2001/2002) (Workplace, 2003) so za potrebe mednarodne študije o nasilju v zdravstvu *poklicno nasilje* definirale kot »incidenti, kjer so zaposleni zlorabljeni, se jim grozi ali so napadeni v okoliščinah, povezanih z njihovim delom, vključno z nedvoumnim ali nakazanim ogrožanjem njihove varnosti, blagostanja ali zdravja.« V tej definiciji je opredeljen termin *psihološko nasilje*, ki vključuje verbalno zlorabo, *bullying*, spolno ali rasno nadlegovanje, *mobbing* in grožnje. Pomanjkljivost te definicije je, da napade povezuje z okoliščinami, povezanimi z delom. Med nasilna dejanja, ki lahko pomenijo trpinčenje, pa sodijo tudi takšna, ki niso povezana z delom (npr. degradacija ali poskusi degradacije žrtve izven delovnega okolja; grožnje, da se bo kaj hudega zgodilo družinskim članicam in članom ipd.).
 - Davenport, Schwartz, Elliott (2002) opredelijo trpinčenje (*mobbing*) kot »čustveni napad. Začne se, ko posameznik postane tarča nespoštljivega in škodljivega vedenja. Z zbadanjem, govoricami in javnimi diskreditacijami se ustvarja sovražno okolje, v katerem en posameznik zbere druge, da sodelujejo – prostovoljno ali neprostovoljno – v dolgotrajnih zlonamernih dejanjih, da bi osebo prisilili v odhod z delovnega mesta.« Ta definicija je pomanjkljiva v tem, da ne velja za primere (čeprav v praksi izjemno redke), ko trpinčenje izvaja zgolj ena oseba nad drugo, in ker izpušča možnost fizičnega nasilja oziroma groženj z njim. Čeprav je za pojav trpinčenja značilno, da prevladujejo nefizične oblike nasilja, pa se s stopnjevanjem nasilja velikokrat pojavijo tudi grožnje s fizičnim nasiljem ali fizično nasilje samo.
 - Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (Ustrahovanje, 2002) pod pojmom *ustrahovanje* razume »ponavljajoče se neprimerno ravnanje z zaposlenimi ali skupino zaposlenih, ki ogroža zdravje in varnost. Pri tej opredelitvi pomeni neprimerno ravnanje vsako ravnanje, ki ga ljudje, ki se razumno odzovejo, ob upoštevanju vseh okoliščin razumejo kot zatiranje, poniževanje ali ogrožanje. Ustrahovanje se pogosto izvaja z zlorabo moči, zoper katero se žrtve težko branijo.« Čeprav je slovenske sodne prakse malo, pa je Višje delovno in socialno sodišče v sodbi Pdp 735/2010 (VDSS, 2010) odločilo, da oškodovalec odgovarja za škodo, ki je bila povzročena z nedopustnim ravnanjem, četudi bi do škode prišlo zaradi subjektivne občutljivosti oškodovanca. Sodišče torej ni upoštevalo instituta t. i. razumne osebe, ki ga npr. poznajo ameriška sodišča na področju spolnega nadlegovanja.
 - Namie, Namie (2003) trpinčenje (*bullying*) na delovnem mestu definirata kot »ponavljajoče se, zlonamerno, zdravje ogrožajoče grdo ravnanje z eno osebo (tarčo) s strani ene ali več zaposlenih oseb. Grdo ravnanje oziroma zloraba je psihološko nasilje, mešanica verbalnih in strateških napadov, ki tarči preprečujejo, da bi dobro opravljala svoje delo.« Tudi pri tej definiciji je težava v tem, da izključuje morebitno uporabo fizičnega nasilja ali groženj z njim.
 - Salin (2003) pravi, da so trpinčenje (*bullying*) »ponavljajoča se in trdovratno negativna dejanja zoper eno ali več oseb, kar vključuje občutno neravnotežje v moči in ustvarja sovražno delovno okolje. *Bullying* je tako oblika medosebne agresije ali sovražnega, asocialnega vedenja na delovnem mestu.« Avtorica je med prvimi trpinčenje povezala z neravnovesjem v moči, kar je ključen element vsakega nasilnega odnosa. Ko v definicijo nekega pojava vpeljemo termin moči, njene zlorabe ali neravnovesja, lahko govorimo o nasilju. Kot takšen pa pojav dobi večjo družbeno prepoznavnost.
 - Lutgen-Sandvik (2003) pravi, da je čustvena zloraba (*emotional abuse*) »zaposlenih ponavljajoča se, usmerjena in destruktivna oblika komunikacije, ki jo na delu močnejši člani usmerjajo v tiste z manj moči.« Lutgen-Sandvik (2005) trpinčenje (*bullying*) opredeli kot »vzorec vztrajnih, napadalnih, zastraševalnih, zlonamernih, žaljivih ali izključevalno diskurzivnih ali nediskurzivnih vedenj kot namernih prizadevanj, da tarči škodijo, jo nadzorujejo ali odstranijo z delovnega mesta. *Bullying* se pogosto stopnjuje in je povezan s sovražnim delovnim okoljem. Glavni učinki so škoda ali škodljivost za žrtev in kolektive ter oviranje organizacijskih ciljev in procesov.« Edina pomanjkljivost, ki jo zaznavamo pri tej definiciji, je opredelitev namena, da se žrtvi škodi, se jo nadzoruje ali odstrani z delovnega mesta, o čemer smo že razpravljali.
 - Matthiesen (2006) pravi, da je trpinčenje (*bullying / mobbing*) »oblika medosebne agresije, ki je lahko oboje – očitna in prikrita, ter je večinoma definirana s svojo trdovratnostjo.« Matthiesen (2006) pravi tudi, da trpinčenje (*bullying*) v obliki socialne izključenosti vključuje namerno prezrtost, izključenost ali izključenost iz socialnih odnosov. Organizacijska izključenost pomeni, da se nekdo v organizaciji počuti odveč, prezrtega ali ponižanega.« Takšna definicija vključuje dve pomembni značilnosti: agresivnost in trdovratnost. Na trdovratnost kot na dejavnik, ki loči trpinčenje

- od ostalih oblik agresivnega vedenja, opozorijo tudi Sharp, Thompson, Arora (2000).
- Slovenski Zakon o delovnih razmerjih (2007) trpinčenje na delovnem mestu opredeli kot »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.« Glavna pomanjkljivost te definicije je termin *graje vredno*, saj pomeni, da to opredeljuje nekdo od zunaj, in ne žrtev sama. Pri opredelitvi spolnega in drugih nadlegovanj slovenska zakonodaja pozna element neželenosti, ki je primernejši, saj osebi z izkušnjo takšnega ravnanja ali vedenja priznava možnost, da se sama opredeli, ali gre za moteča dejanja ali ne. Kot pomanjkljivost te opredelitve bi lahko šteli tudi usmerjenost na posamezno osebo, medtem ko praksa kaže, da lahko (čeprav statistično redkeje) ista oseba izvaja trpinčenje nad več osebami hkrati.
 - Duffy, Sperry (2007) opredelita trpinčenje (*mobbing*) kot »nespolno nadlegovanje sodelavca s strani drugih sodelavcev ali drugih članov organizacije, ustvarjeno z namenom, da se iz organizacije zagotovi odstranitev tarče.« Glavna težava te definicije je, da je v slovenskem prostoru nadlegovanje že pravno opredeljeno in da je eden od pogojev, da nekaj štejemo kot nadlegovanje, da ravnanja ali vedenja temeljijo na osebni okoliščini osebe (npr. spol, starost, rasa, etnično poreklo, spolna usmerjenost, invalidnost, verska pripadnost ipd.). Za trpinčenje pa vemo, da ne vedno ali pa sploh ne temelji na osebni okoliščini, ampak se večinoma razvije iz konflikta.
 - Thobaben (2007) se ukvarja s trpinčenjem med medicinskimi sestrami in pravi, da je horizontalno nasilje »sovražno, agresivno in škodljivo vedenje medicinske sestre ali skupine medicinskih sester nad sodelavko ali skupino medicinskih sester s pomočjo vedenja, dejanj, besed in/ali ostalih obnašanj.«
 - Urdih Lazar, Stergar (2010) opredelita trpinčenje na delovnem mestu kot »vsako ponavljajoče se ali sistematično in dolgotrajno graje vredno ali očitno negativno, neetično in žaljivo verbalno ali neverbalno dejanje ene ali več oseb na delovnem mestu ali v zvezi z delom, usmerjeno proti drugi osebi ali več osebami, ki povzročata socialno izključevanje in ogroža psihično, fizično in socialno zdravje in varnost ter ga žrtve razumejo kot zatiranje, poniževanje, ogrožanje in žaljenje dostojanstva pri delu. Posamični primeri negativnega vedenja, kot ga opisuje definicija, lahko prav tako pomenijo napad na dostojanstvo na delovnem mestu, vendar jih kot enkratne incidente ne moremo šteti med trpinčenje na delovnem mestu.« Poleg enakih pomanjkljivosti, o katerih smo razpravljali že pri definiciji trpinčenja, kot ga pozna Zakon o delovnih

razmerjih (Zakon, 2007), vidimo pomanjkljivost te opredelitve še v uporabi termina dostojanstvo. Slovenska zakonodaja namreč pod delovno okolje, v katerem je varovano dostojanstvo, šteje delovno okolje, v katerem ni spolnega in drugega nadlegovanja in trpinčenja. Primerneje bi torej bilo, da bi zgornja opredelitev tega, kaj trpinčenje ni, navedla, da posamezna negativna vedenja lahko pomenijo nasilje na delovnem mestu.

Čeprav gre na prvi pogled za veliko različnih definicij in pristopov, lahko najdemo nekaj stičnih točk: prvič, gre za nasilje; drugič, enkratno nasilno dejanje še ni trpinčenje; tretjič, ključni element je moč oziroma njena zloraba in četrtič, pojav žrtvam povzroča škodo. Podobno ključne značilnosti trpinčenja povzame Barron (2002): gre za ponavljajočo se vedenjsko dejavnost, osredotočeno na žrtev; sčasoma se stopnjuje; žrtev vedno pozna storilko ali storilca; žrtev se je strukturno nezmožna zaščititi ali braniti; trpinčenje izhaja iz narave organizacije dela.

Družboslovno raziskovanje pojava

Čeprav smo že uvodoma pojasnili, da je zaradi širokega nabora teoretskih konceptov in neenotnih zakonodaj mednarodna primerljivost različnih družboslovnih raziskav tega pojava zelo majhna, bomo v nadaljevanju prikazali ključne rezultate nekaterih vidnejših raziskav tega pojava. V grobem smo jih razdelili na evropske, ameriške, kanadske ter slovenske. Pri slednjih raziskavo med zaposlenimi v zdravstveni negi namenoma izpuščamo, saj je o njej govora v ostalih člankih Obzornika zdravstvene nege. Posebno pozornost namenjamo nekaterim tujim dostopnim raziskavam tega pojava med in nad zaposlenimi na področju zdravstvene nege.

Evropske raziskave

Četrta evropska raziskava o delovnih pogojih (*Fourth European Working Conditions Survey*) iz leta 2005 (Parent-Thirion et al., 2007) je pokazala, da je bilo v zadnjem letu pred opravljanjem raziskave v Evropski uniji žrtev trpinčenja in nadlegovanja v povprečju 5 % zaposlenih. Trpinčenje in nadlegovanje se najpogosteje pojavljata na področju izobraževanja, zdravstva in socialnega dela ter na področju hotelirstva in gostinstva.

Skandinavska raziskava (Davenport, Schwartz, Elliot, 2002) je pokazala, da se trpinčenje pogosteje pojavlja v nevladnem sektorju ter na področju izobraževanja in zdravstva, kakor v večjih podjetjih.

Raziskava, ki so jo na Finskem opravili Björkqvist, Österman, Hjelt-Bäck (1994) med zaposlenimi na Åbo Akademi University, je pokazala, da so bile ženske bolj izpostavljene trpinčenju kot moški. Na 24-stopenjski lestvici nadlegovanja na delu (*Work Harassment Scale*)

so ženske pri 15 točkah dosegale statistično pomembno višje rezultate kot moški. 70 % moških in 45 % žensk ni bilo nikoli izpostavljenih trpinčenju, najpogostejši storilci so bili nadrejeni, 25 % žrtev je kot možen razlog za trpinčenje navedlo spol, žrtve so doživljale višje stopnje depresije, zaskrbljenosti in agresije kot nežrtve. Finska nacionalna raziskava (Violence, 2003) je preučevala izpostavljenost psihološkemu nasilju na delovnem mestu ali trpinčenju, kar je bilo definirano kot izolacija članice ali člana skupine z razvrednotenjem rezultatov njegovega dela z uporabo groženj, pripovedovanjem zgodbic za njenim ali njegovim hrbtom ali izvajanjem katere druge vrste psihološkega pritiska. Rezultati so pokazali, da je bilo med ženskami 5 % izpostavljenih trenutno, 15 % prej na tem delovnem mestu in 10 % prej na drugem delovnem mestu, med moškimi pa 2 % trenutno, 7 % prej na tem delovnem mestu in 4 % prej na drugem delovnem mestu. Največ trpinčenja je bilo na področju zdravstvene nege. Vartia (1996) je izvajala raziskavo med zaposlenimi v finskih občinskih upravah. Avtorica je ugotovila, da se je 10,1 % zaposlenih v občinskih upravah počutilo trpinčenih (po spolu in starosti ni bilo statistično pomembnih razlik), 8,7 % je bilo opazovalcev, 81,1 % jih je delalo v okolju brez trpinčenja.

Nemška raziskava (Violence, 2003) je zastavila raziskovalno vprašanje: »Trpinčenje se dogaja, če je oseba redno nadlegovana, mučena ali diskriminirana na delovnem mestu daljše časovno obdobje. Ali ste trenutno oziroma ste bili kdaj prej prizadeti zaradi trpinčenja?« Med ženskimi žrtvami je bilo 3,5 % prizadetih trenutno, 12,9 % prej, med moškimi žrtvami pa 2 % trenutno in 9,6 % prej. Največ trpinčenja so zaznali na področju socialnega varstva.

Raziskava Leymann (1996) na Švedskem iz leta 1992 je pokazala, da je bilo med 2.400 anketiranimi 3,5 % žrtev trpinčenja, med njimi 45 % moških in 55 % žensk. Storilci pri moških žrtvah so bili v 76 % moški, 3 % ženske, 21 % moški in ženske, pri ženskih žrtvah pa je bilo 40 % storilk žensk, 30 % moških in 30 % obojih. Vsak šesti do petnajsti uradno zabeležen samomor na Švedskem je povezan s trpinčenjem na delovnem mestu. V okviru švedske nacionalne raziskave (Violence, 2003) je bilo osebnemu preganjanju (trpinčenju) v obliki neprijetnih besed ali dejanj s strani nadrejenih ali sodelavcev v zadnjih 12 mesecih izpostavljenih 9 % moških in 8,9 % žensk. 9 % anketiranih se je izreklo kot žrtev trpinčenja v nacionalni raziskavi leta 2006.

Einarsen, Skogstad (1996) sta na Norveškem opravila študijo o pojavnosti trpinčenja v letih 1990–1994. Od 7.787 anketiranih jih v zadnjih 6 mesecih 91,4 % ni bilo trpinčenih, 8,6 % pa jih je trpinčenje doživljalo, in sicer 4,0 % enkrat do dvakrat, 3,3 % občasno in 1,2 % vsak teden. Med vsemi žrtvami jih je bilo 41,8 % trpinčenih 6 mesecev ali manj, 17,2

% od 6 do 12 mesecev in 23,9 % več kakor dve leti. Povprečno je trpinčenje trajalo 18 mesecev. 49 % storilcev je bilo moških, 30 % žensk, 21 % moških in žensk. Večje organizacije so bile bolj izpostavljene trpinčenju kakor manjše.

Raziskave v Združenih državah Amerike in Kanadi

Od 25 do 30 % zaposlenih v Združenih državah Amerike je žrtev trpinčenja ali čustveno zlorabljenih enkrat v času svoje delovne kariere, 10 % v danem trenutku (Tracy, Lutgen-Sandvik, Alberts, 2006).

O'Donnell, MacIntosh, Wuest (2010) so leta 2006 v Kanadi opravile raziskavo med 18 Kanadčankami, ki so bile v bolniškem staležu od 3 do več kot 52 tednov. Med njimi jih je 12 sčasoma zapustilo delovno mesto, 12 jih nikoli prej ni bilo na bolniškem dopustu. Čeprav so mislile, da bo po bolniškem dopustu zdravje boljše, se je pokazalo, da je bolniški dopust le delna rešitev: ponuja začasno olajšanje in priložnost za stabiliziranje zdravja, vendar pa pomeni povratek v enake delovne pogoje nadaljevanje slabšanja zdravja, ponavljajoče se bolniške staleže in končno odhod.

Slovenija

Večjih raziskav trpinčenja je v slovenskem prostoru malo, kar lahko po eni strani pojasnimo s šele nekajletno zakonsko prepovedjo trpinčenja (od novembra 2007), po drugi strani pa delodajalci in sindikati (z nekaj izjemami) problemu ne posvečajo posebne pozornosti oziroma se z njim ukvarjajo zgolj na načelni ravni.

Po raziskavi Dublinske fundacije (Parent-Thirion et al., 2007) je bilo v Sloveniji leta 2005 trpinčenju in nadlegovanju na delovnem mestu izpostavljenih 7,4 % zaposlenih. Ob teh podatkih je potrebno izpostaviti nekaj pomislekov. Leta 2005 v Sloveniji še nismo imeli zakonodaje, ki bi prepovedovala ali opredeljevala trpinčenje. Poleg tega so bile določbe o prepovedi nadlegovanja v delovno zakonodajo vnešene šele z novelo leta 2007, Zakon o uresničevanju načela enakega obravnavanja, ki je opredelil nadlegovanje, pa je bil sprejet aprila 2004 (Zakon, 2004). Tako ne moremo trditi, da sta bila pojava v času izvajanja raziskave v slovenskem prostoru kot taka sploh prepoznana. Tretji pomislek je, da zaradi različnih pojavnih oblik ter značilnosti dveh tako različnih pojavov, kot sta trpinčenje in nadlegovanje, ne moremo izenačiti.

Leta 2008 je Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa v okviru Evropske raziskave vrednot izvedel prvo slovensko raziskavo o trpinčenju na delovnem mestu. Rezultati so pokazali (Urdih Lazar, Stergar, 2010), da je bilo v zadnjih šestih mesecih pred raziskavo žrtev trpinčenja 10,4 % anketiranih (tudi tisti, ki takšna dejanja doživljajo zelo redko, občasno ali večkrat mesečno, in ne le večkrat na teden ali vsak dan).

Avtorici podajata še rezultat za tiste, ki so trpinčenju izpostavljeni večkrat na teden ali vsak dan – takšnih je bilo 1,5 % vprašanih. V zadnjih petih letih je bilo trpinčenju izpostavljenih 19,4 % vprašanih. Glede na spol so bile ženske pogostejše žrtve (62,8 %) kakor moški (37,2 %).

Raziskava med zaposlenimi na področju bančništva, ki jo je leta 2007 izvedel Sindikat bančništva Slovenije (Robnik, Milanovič, 2008) je bila prva raziskava tega pojava v tako veliki poklicni skupini v Sloveniji. Po tej raziskavi se je 15,1 % vprašanih opredelilo kot stalna žrtev trpinčenja, 11,3 % kot občasna (psihični pritiski se dogajajo, vendar niso pogosti), 26,8 % anketiranih je ta pojav opazilo in 13,0 % anketiranih se je v preteklosti počutilo kot žrtev. Najpogostejša žrtev stalnega trpinčenja na delovnem mestu med zaposlenimi v bančništvu je po tej raziskavi ženskega spola, stara od 46 do 50 let, ima 21 do 30 let delovne dobe, je poročena, zaposlena v VI. tarifnem razredu, na nevodstvenem delovnem mestu ter v banki s tujim kapitalom, na delovnem mestu se ne počuti dobro, je tudi nezadovoljna s splošno psiho-socialno klimo v banki, sicer pa je zadovoljna z delom, ki ga opravlja. Skupaj sta dve od treh izvajalk trpinčenja nadrejeni osebi. Prva ugotovitev o posledicah nasilja je, da so v zadnjega pol leta pred anketiranjem vse žrtve doživljale psihosomatske težave (najpogosteje pobitost, nespečnost, depresijo, težave s koncentracijo ter bolečine v želodcu). Druga ugotovitev je, da je bila zaradi posledic trpinčenja več kakor polovica žrtev v bolniškem staležu, večina večkrat, vsaka sedma žrtev je bila hospitalizirana (od 5 do 45 dni), pri dveh žrtvah (od skupaj 36) so bile zdravstvene težave takšne, da je bil uveden predlog za invalidski postopek. Zaradi trpinčenja je imelo več kakor polovica žrtev psihične težave – najpogosteje depresijo, strah, ne prenesejo nobenega hrupa, razbijanje v glavi, anksioznost, tesnoba, strah pred finančnim zlomom družine zaradi brezposelnosti, pobitost, nespečnost, izčrpanost ter žalost. Tretja ugotovitev je, da se posledice trpinčenja odražajo tudi v družinskem življenju žrtev, in sicer takšne posledice navaja vsaka druga žrtev.

Raziskave na področju zdravstvene nege

Mednarodna organizacija dela, Mednarodni svet medicinskih sester, Svetovna zdravstvena organizacija, Mednarodne javne službe so v letih 2001/2002 izvedle mednarodno raziskavo o nasilju v zdravstvu, ki je potekala v šestih državah (Brazilija, Bolgarija, Libanon, Portugalska, Južnoafriška republika, Tajska), z enakim metodološkim pristopom se je samostojno pridružila še Avstralija. Rezultati so pokazali, da je več kakor polovica vseh anketiranih v zdravstvu v zadnjem letu izkusila vsaj en incident fizičnega ali psihičnega nasilja; največ nasilja so izkusili v zdravstveni negi in medicini; psihično nasilje je bilo pogostejše kot fizično; pojavnost

trpinčenja je bila: Avstralija 10,5 %, Tajska 10,7 %, Brazilija 5,2 %, Portugalska 16,5 % v bolnišnicah in 23 % v zdravstvenih domovih, Južnoafriška republika 20,6 %, Libanon 22,1 % in Bolgarija 30,9 %.

Quine (2001) je leta 1996 opravila raziskavo v angleškem javnem zdravstvenem sistemu (*National health service trust*). Namen študije je bil ugotoviti pojavnost trpinčenja pri medicinskih sestrah ter razliko med pojavnostjo med njimi in pri ostalih zaposlenih, ugotoviti povezavo med trpinčenjem in poklicnim zdravjem ter ugotoviti, ali nadzor nad delom in podpora pri delu lahko zaščitita zaposlene pred škodljivimi učinki trpinčenja. V raziskavo je bilo vključenih 1.580 zaposlenih, vrnenih je bilo 1.100 vprašalnikov. 36 % vzorca so bile medicinske sestre. Medicinske sestre so bile bolj izpostavljene trpinčenju kot ostalo osebje (44 % : 35 %), poročale so o več doživetih vrstah nasilnih dejanj kot ostali, 19 % jih je doživljalo grožnjo poklicnemu statusu (nenehni poskusi omalovaževanja dela, nenehne neupravičene kritike in nadzor dela, nenehni poskusi poniževanja pred sodelavkami in sodelavci, žaljivo discipliniranje ali postopki pristojnosti), 22 % jih je doživljalo grožnjo osebnemu položaju (spodkopavanje osebne integritete, destruktivno zbadanje in sarkazem, (ne)verbalne grožnje, neprimerne šale, vztrajno zbadanje, fizično nasilje, nasilje do lastnine), 27 % jih je doživljalo izolacijo (zadrževanje pomembnih informacij pred žrtvijo, ignoriranje ali izključevanje, nerazumno zavračanje prošenj za dopust, usposabljanje ali napredovanje), 19 % jih je doživljalo preobremenjenost z delom (pretiran pritisk, da žrtev opravi delo, postavljanje nemogočih rokov) in 33 % jih je doživljalo destabilizacijo (prestavljanje ciljev, ne da bi povedali žrtvi, nenehno podcenjevanje dosežkov, nenehni poskusi, da se žrtev zbega, odvzem odgovornosti brez posvetovanja z žrtvijo). Medicinske sestre so bile pogostejše kakor ostalo osebje priče trpinčenju (50 % : 36 %). 69 % žrtev med medicinskimi sestrami je poskušalo nekaj narediti, ko se je trpinčenje pojavilo, vendar jih je bilo z rezultatom zadovoljnih samo 22 %. 26 % žrtev je čutilo posledice na zdravju, 18 % jih ni bilo prepričanih. Najpogostejši napadalec je bila nadrejena oseba (59 %), sledil je sodelavec (38 %), storilci so bile tudi podrejene osebe (3 %). V 26 % primerih je bil storilec moški, 66 % storilk je bilo žensk, 8 % storilcev sta bila tako moški kot ženska. Medicinske sestre, ki so poročale o enem ali več tipih doživljanja trpinčenja, so bile bolj kot ostale medicinske sestre kritične do organizacijske klime, poročale so tudi o nižji stopnji zadovoljstva z delom.

Turška raziskava (Yildirim Yildirim, Timucin, 2007) o trpinčenju med učitelji na univerzitetni šoli zdravstvene nege je pokazala, da je bilo 17 % anketiranih trpinčenju (enkrat ali večkrat v zadnjih 12 mesecih) izpostavljenih neposredno, 91 % jih je za trpinčenje vedelo.

745 norveškimi medicinskimi sestram (značilen vzorec) so bila postavljena vprašanja: Ali ste se kdaj počutili trpinčeni?; Ste opazili, da so trpinčeni drugi?; Do katere stopnje ste čutili, da je trpinčenje resna obremenitev vašega vsakodnevnega življenja? Rezultati so pokazali, da ima trenutno izkušnjo s trpinčenjem 4,8 % vprašanih, 8,4 % jih ima preteklo izkušnjo. Najpogostejše oblike so bile resno obrekovanje, govornice in resno obrekovanje, govornice in resna sovražnost. Najpogostejše storilke so bile kolegice in diplomirane medicinske sestre. Žrtve so bile statistično pomembno bolj izgorele in so poročale o nižji stopnji zadovoljstva z delom in psihološkega blagostanja kakor nežrtve (Matthiesen, 2006).

Razprava

Kakor je sam pojav trpinčenja proces, tako je tudi učinkovitost zoperstavljanja temu pojavu vidna šele na dolgi rok. Pri tem je ključnega pomena ozaveščanje o pojavu, zakonsko reguliranje in učinkovito ukrepanje zoper storilce ter učinkovita zaščita žrtve. Na prvi problem horizontalnega nasilja med medicinskimi sestrami opozori Thobaben (2007), ki pravi, da se običajno to nasilje pomete pod preprogo; ko pa postane zloraba tolerirana, postane sprejemljiva. Na takšno sprejemljivost ne smemo pristati, saj lahko, kakor pravi Milton (2009), horizontalno nasilje postane vzorec, ki je dojet in prepoznan kot normalno obnašanje v zdravstvenih ustanovah. Tak vzorec prevzamejo novo zaposlene osebe in ga tako utrjujejo. Drugi problem, na katerega opozori Mayhew (2004), je kultura zanikanja, v kateri so krive žrtve, ne storilci. Takšno preusmerjanje pozornosti, minimaliziranje ali zanikanje odgovornosti storilca je znano na področju nasilja nad ženskami v družini, zato je pomembno, da tudi na področju nasilja na delovnem mestu ne pristanemo na deljeno odgovornost, ampak da nenehno opozarjamo, da je za nasilje odgovoren izključno tisti, ki ga izvaja. Tretji problem je, kakor ugotavljata Lewis, Orford (2005), da organizacije rade prepoznajo problem v žrtvi, kar omogoča izbruh pojava kot skritega problema; trpinčenje pa je organizacijski proces in preventiva je le redko individualna odgovornost, potrebne so organizacijske intervencije. Fleming, Harvey (2002) pravita, da narašča zavedanje, da nasilje na delovnem mestu ni postranska individualna težava, ampak strukturni, strateški problem, ki korenini v širših družbenih, gospodarskih, organizacijskih in kulturnih dejavnikih.

Zaključek

Najpomembnejši dejavnik preprečevanja trpinčenja je ohranjanje zdravih delovnih odnosov. Wyatt, Hare (1997) naštevata pet značilnosti zdravega in podpornega kolektiva: prvič, ljudje drug drugega vidijo kot edinstveno osebo, vsakogar se nagovarja glede na

njegove specifične potrebe, da se zagotovi optimalni razvoj in boljše delovanje; drugič, ljudje med sabo ne tekmujejo, ampak pri sprejemanju skupnih odločitev sodelujejo – od tega ima korist organizacija; tretjič, ljudje se počutijo varno, njihove prispevke se ceni, sodelovanje postane resnično učinkovito, rezultati so dobri, ljudje začnejo čutiti skupnost; četrtoč, ljudje sprejemajo razlike kot normalne in se jim ne izogibajo, konflikte rešujejo in pri tem upoštevajo razvoj in interese vseh; petič, ljudje povečujejo svojo moč na tak način, da je drugim ni treba izgubiti.

Ključno vprašanje za vzpostavljanje delovnega okolja, v katerem je varovano človekovo dostojanstvo, je: Kaj bom storil/-a, da bom prispeval/-a k zdravju svojega kolektiva?

Literatura

- Barron O. Why workplace bullying and violence are different: protecting employees from both. In: Gill M, Fisher M, Bowie V, eds. Violence at work: causes, patterns and prevention. Devon: Willan; 2002: 151-64.
- Bishop V, Korczynski M, Cohen L. The invisibility of violence: constructing violence out of the job centre workplace in the UK. *Work Employ Soc.* 2005;19(3):583-602.
<http://dx.doi.org/10.1177/0950017005055671>
- Björkqvist K, Österman K, Hjelt-Bäck M. Aggression among university employees. *Aggress Behav.* 1994;20(3):173-84.
[http://dx.doi.org/10.1002/1098-2337\(1994\)20:3<173::AID-AB2480200304>3.0.CO;2-D](http://dx.doi.org/10.1002/1098-2337(1994)20:3<173::AID-AB2480200304>3.0.CO;2-D)
- Brodsky CM. The harassed worker. Lexington (MA): DC. Heath; 1976: 2.
- Davenport N, Schwartz RD, Elliot GP. Mobbing: emotional abuse in the American workplace. Iowa: Civil Society Publishing; 2002: 21, 33.
- Du Gay P. Consumption and identity at work. London: Thousand Oaks, New Delhi: Sage; 1996: 9-11.
- Duffy M, Sperry L. Workplace mobbing: individual and family health consequences. *Fam J.* 2007;15(4):398-404.
<http://dx.doi.org/10.1177/1066480707305069>
- Einarsen S, Skogstad A. Bullying at work: epidemiological findings in public and private organizations. *Eur J Work Organ Psychol.* 1996;5(2):185-201.
<http://dx.doi.org/10.1080/13594329608414854>
- Fleming P, Harvey HD. Strategy development in dealing with violence against employees in the workplace. *J R Soc Promot Health.* 2002;122(4):226-32.
<http://dx.doi.org/10.1177/146642400212200409>
PMid:12557731
- Kaj lahko storimo, če se srečamo z nasiljem na delovnem mestu? Delovna skupina za nenasilje v zdravstveni negi pri Zbornici zdravstvene in babiške nege Slovenije – Zvezi strokovnih društev medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Slovenije. *Utrip.* 2004;22(11):[priloga].
- Lešnik Mugnaioni D. Z roko v roki. *Utrip.* 2004;22(2):12-3.
- Lewis SE, Orford J. Women's experiences of workplace bullying: changes in social relationships. *J Community Appl Soc Psychol.* 2005;15(1):29-47.

- <http://dx.doi.org/10.1002/casp.807>
- Leymann H. Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence Vict.* 1990;5(2):119-26.
PMid:2278952
- Leymann H. The content and development of mobbing at work. *Eur J Work Organ Psychol.* 1996;5(2):165-84.
<http://dx.doi.org/10.1080/13594329608414853>
- Leymann H, Gustafsson A. Mobbing at work and the development of the post-traumatic stress disorders. *Eur J Work Organ Psychol.* 1996;5(2):251-75.
<http://dx.doi.org/10.1080/13594329608414858>
- Lutgen-Sandvik P. The communicative cycle of employee emotional abuse: generation and regeneration of workplace mistreatment. *Manag Commun Q.* 2003;16(4):471-501.
<http://dx.doi.org/10.1177/0893318903251627>
- Lutgen-Sandvik P. Water smoothing stones: subordinate resistance to workplace bullying [dissertation]. Tempe, AZ: Arizona State University; 2005.
- Lutgen-Sandvik P. Intensive remedial identity work: responses to workplace bullying trauma and stigmatization. *Organization.* 2008;15(1):97-119.
<http://dx.doi.org/10.1177/1350508407084487>
- Mathiesen SB. Bullying at work: antecedents and outcomes: PhD thesis. Bergen: University of Bergen; 2006: 9, 15.
- Mayhew C. The overlaps between occupational violence/bullying and systemic pressures on organizations from global market environments. In: McCarthy P, Mayhew C, Safeguarding the organization against violence and bullying: an international perspective. Hampshire & New York: Palgrave; 2004: 17-37.
- Milton CL. Leadership and ethics in nurse-nurse relationships. *Nurs Sci Q.* 2009;22(2):116-9.
<http://dx.doi.org/10.1177/0894318409332569>
PMid:19342708
- Mueller R. Bullying bosses: a survivor's guide: how to transcend the illusion of the interpersonal. Canada: Bullying Bosses.com. 2005:57.
- Namie G, Namie R. The bully at work: what you can do to stop the hurt and reclaim your dignity on the job. Illinois: Sourcebooks; 2003: 3.
- O'Donnell S, MacIntosh J, Wuest J. A theoretical understanding of sickness absence among women who have experienced workplace bullying. *Qual Health Res.* 2010;20(4):439-52.
<http://dx.doi.org/10.1177/1049732310361242>
PMid:20147503
- Parent-Thirion A, Macías EF, Hurley J, Vermeylen G. Fourth European working conditions survey. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions; 2007: 37-9. Dostopno na: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf> (10. 12. 2011).
- Protokol obravnave trpinčenja, spolnega in drugega nadlegovanja na delovnem mestu ali v zvezi z delom nad zaposlenimi v zdravstveni in babiški negi. Delovna skupina za nenasilje v zdravstveni negi pri Zbornici zdravstvene in babiške nege Slovenije – Zvezi strokovnih društev medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Slovenije, Sindikat delavcev v zdravstveni negi Slovenije. *Utrip.* 2010;18(11):46-51.
- Quine L. Workplace bullying in nurses. *J Health Psychol.* 2001;6(1):73-84.
<http://dx.doi.org/10.1177/135910530100600106>
PMid:22049239
- Randall P. Adult bullying: perpetrators and victims. 5th ed. London, New York: Routledge; 2005: 4,108.
- Robnik S, Milanovič I. Trpinčenje na delovnem mestu: rezultati raziskave Sindikata bančništva Slovenije in priporočila za delodajalce. Ljubljana: Sindikat bančništva Slovenije; 2008: 21-30.
- Robnik S. Domestic violence against women: when practice creates legislation in Slovenia. In: Fabian K, ed. Domestic violence in postcommunist states: local activism, national policies, and global forces. Bloomington: Indiana University Press; 2010: 211.
- Robnik S. Spolno nadlegovanje na delovnem mestu kot mnogoplastni družbeni konstrukt: magistrsko delo. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede; 2006: 52.
- Salin D. Ways of explaining workplace bullying: a review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Hum Relat.* 2003;56(10):1213-32.
<http://dx.doi.org/10.1177/00187267035610003>
- Sharp S, Thompson D, Arora T. How Long before it Hurts?: An Investigation into Long-Term Bullying. *Sch Psychol Int.* 2000;21(1):37-46.
<http://dx.doi.org/10.1177/0143034300211003>
- Thobaben M. Horizontal workplace violence. *Home Health Care Manag Pract.* 2007;20(1):82-3.
<http://dx.doi.org/10.1177/1084822307305723>
PMid:19253130
- Tracy JS, Lutgen-Sandvik P, Alberts JK. Nightmares, demons, and slaves: exploring the painful metaphors of workplace bullying. *Manag Commun Q.* 2006;20(2):148-85.
<http://dx.doi.org/10.1177/0893318906291980>
- Urdih Lazar T, Stergar E. Izpostavljenost trpinčenju na delovnem mestu v Sloveniji. *Sanitas et labor.* 2010;8(1):129-138.
- Ustrahovanje na delovnem mestu. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. *Facts 23*; 2002. Dostopno na: <http://osha.europa.eu/sl/publications/factsheets/23> (9. 2. 2011).
- Vartia M. The sources of bullying – psychological work environment and organizational climate. *Eur J Work Organ Psychol.* 1996;5(2):203-14.
<http://dx.doi.org/10.1080/13594329608414855>
- VDSS sodba in sklep Pdp 735/2010: VDS0006068. Ljubljana: Republika Slovenija, Višje delovno in socialno sodišče; 2010. Dostopno na: http://www.sodisce.si/znanje/sodna_praksa/visje_del_in_soc_sodisce/2010040815252045/ (15. 1. 2012).
- Violence, bullying and harassment in the workplace. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions; 2003: 3-17. Dostopno na: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2004/82/en/1/ef0482en.pdf> (10. 12. 2011).
- Workplace violence in the health sector: country case studies research instruments: survey questionnaire. Geneva: International Labour Office, International Council of Nurses, World Health Organisation, Public Services International; 2003: 2-3. Dostopno na: http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/WVQuestionnaire.pdf (1. 6. 2012).
- Wyatt J, Hare C. Work Abuse: How to Recognize and Survive it. Vermont: Schenkman Books; 1997: 117-8.
- Yildirim D, Yildirim A, Timucin A. Mobbing behaviors encountered by nurse teaching staff. *Nurs Ethics.* 2007; 14(4):447-63; discussion 463-5.
<http://dx.doi.org/10.1177/0969733007077879>
PMid:17562724

Zakon o delovnih razmerjih. Uradni list Republike Slovenije št. 103/2007.

Zakon o uresničevanju načela enakega obravnavanja. Uradni list Republike Slovenije št. 50/2004.

Citirajte kot / Cite as:

Robnik S. Teoretski koncepti, družboslovne raziskave ter izzivi za izkoreninjenje pojava trpinčenja med in nad zaposlenimi v zdravstveni negi. Obzor Zdrav Neg. 2012;46(2):127–36.