



ZBORNICA ZDRAVSTVENE IN BABIŠKE NEGE SLOVENIJE -  
ZVEZA STROKOVNIH DRUŠTEV MEDICINSKIH SESTER, BABIC  
IN ZDRAVSTVENIH TEHNIKOV SLOVENIJE



Delovna skupina za  
nenasilje v zdravstveni  
in babiški negi

nenasilje@zbornica-zveza.si



**BULLYING**  
**zloraba**  
*herišehi konflikti*  
**moči**  
*iglorahca*  
**TRPINCENJE**  
*napadalnost*  
**NA DELOVNEM**  
*obtožbe*  
**nasilje**  
*postopki*  
**MESTU**  
*STRES moč vedenje*  
**osamitev**  
*govorice*  
**DEPRESIJA**  
*dostojanstvo*  
**KOLEKTIV**  
*delodajalec*  
**žrtve**  
*AGRESIJA*  
**žrtev**  
*SUVRAŽNO DELOVNO OKOLJE*  
*travma*  
**SAMOMOR**  
*moč*

PRIPOROČILA

# PRIPOROČILA ZA OBRAVNAVO TRPINČENJA NA DELOVNEM MESTU<sup>1</sup>

## Kako ločim trpinčenje od konflikta?

**Konflikti** so sestavni del našega vsakdana. Nastanejo zato, ker imamo ljudi različne vrednote, prepričanja, stališča, se različno odzivamo na spremembe, smo osebnostno raznoliki in različno ravnamo z močjo, pripadamo pa tudi različnim poklicnim in družbenim skupinam. **V konfliktni dinamiki je med vpletenimi osebami moč uravnotežena in njihova dejanja so vzajemna** - ko smo z nekom v konfliktu, smo sočasno prejemniki in oddajniki sporočil. Zato je odgovornost za konflikt in za njegovo reševanje porazdeljena na vse vpletene. Vsak konflikt je rešljiv in obvladljiv, če si ga prizadevajo rešiti vse vpletene strani. Vendarle pa je odgovornost za iskanje rešitev v konfliktu vedno na strani osebnostno, položajno ali družbeno močnejše udeleženke oziroma udeleženca. Konflikte je mogoče trajno rešiti praviloma le takrat, ko vpletene osebe pri reševanju dejavno sodelujejo (dialog, iskanje kompromisa, timsko reševanje, posredovanje tretje osebe, mediacija idr). Vpletene osebe pri tem spremenijo medsebojni odnos, da postane bolj spoštljiv ter strpen in najdejo sprejemljivo rešitev za ključne interese ter potrebe vseh.

**Trpinčenje je nasilje in pomeni, da je med vpletenimi osebami prišlo do neravnovesja v moči - do zlorabe moči.** Običajno se razvije iz nerešenega konflikta, ki razvije lastno, destruktivno dinamiko in vodi v nasilje. V procesu trpinčenja, ki lahko traja tudi več let, je ta izhodiščni vzrok za nakopičena negativna in sovražna čustva običajno pozabljen. Žrtve v procesu trpinčenja nič ne pridobijo, praviloma pa veliko izgubijo. Posledice trpinčenja so praviloma trajne. Rešitev ni v sklepanju kompromisa, saj je žrtev dala že vse: svoje dostojanstvo, zdravje, dobro ime, lahko tudi kariero. Rešitev je izključno v tem, da storilka ali storilec prevzame polno odgovornost za nasilje. Odgovornost morajo prevzeti tudi kolektivi in vodstva organizacij, ki so takšno nedopustno ravnanje molče opazovali ali celo podpirali.

<sup>1</sup>Avtorica priporočil je dr. Sonja Robnik v sodelovanju s članicami Delovne skupine za nenasilje v zdravstveni negi: Dorotejo Lešnik Mugnaioni, Ireno Špelo Cvetežar, Darinko Klemenc, Sonjo Kovač in Vesno Sekelj Rangus.

<sup>2</sup>O definiranju različnih oblik in vrst nasilja na delovnem mestu je več informacij na spletni strani Zbornice – Zveze, zavihek Delovna skupina za nenasilje v zdravstveni negi.

## Kaj je trpinčenje?

Trpinčenje je psihološka zloraba, ki se kaže v napadih na žrtvino dostojanstvo, osebnost, njeno delo in položaj na delovnem mestu, ugled ali celo v (čeprav redkeje) fizičnih napadih. Gre za niz dlje časa trajajočih in usmerjenih napadov, ki žrtvi onemogočajo dobro opravljanje dela. **Delovno okolje je do žrtve sovražno, žrtev dobiva sporočila, da je problematična in moteča, praviloma jo kolektiv socialno izolira, žrtev pa je prej ali kasneje prisiljena zapustiti delovno okolje<sup>2</sup>.**

**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, 7. člen

**Delodajalec je dolžan** zagotavljati takšno delovno okolje, v katerem noben delavec ne bo izpostavljen spolnemu in drugemu nadlegovanju ali trpinčenju s strani delodajalca, predpostavljenih ali sodelavcev. V ta namen **mora delodajalec sprejeti ustrezne ukrepe za zaščito** delavcev pred spolnim in drugim nadlegovanjem ali pred trpinčenjem na delovnem mestu.

Zakon o delovnih razmerjih, 47. člen



# Dogaja se mi – kaj storiti?

## KAJ STORIM?

## KAKO TO STORIM?

Dogajanje poimenujem s pravim imenom.

- Ne delam se, da se mi nič ne dogaja ali da ni tako hudo.
- Šele, ko si priznam, da sem žrtev, lahko začnem konstruktivno ukrepati.

Kako prepoznam trpinčenje?

- Nenehno se sprašujem, kaj je narobe z mano; čeprav se zelo trudim, čutim, da nekaj ni prav; če se hočem o tem pogovoriti, je druga stran jezna ali pa 'ne ve, o čem govorim'; dobivam sporočila, da je težava v meni in da bi bilo za vse bolje, če odidem.
- Sodelavke in sodelavci, tudi tisti, s katerimi smo bili v prijateljskih odnosih, se odmikajo od mene. Počutim se izolirano, osamljeno.
- Čutim, da pri drugih že s tem, ko se pojavim, vzbujam jezo, sovražnost.
- Moram se prisiliti, da grem v službo, slabo spim, v želodcu imam kepo, težko se zberem, nenehno razmišljam o dogajanju, sram in strah me je ...

Pišem dnevnik dogajanja in hranim dokaze.

- Kronološko zapisujem: kdo je izvedel napad, kdaj in kje se je zgodilo, kaj točno se je zgodilo, so bile kakšne priče, ali komu povem, kakšno je bilo moje počutje, zaznavam kakšne druge posledice ali ukrepam in kako. Zapišem tudi, če me je napad tako razburil, da moram zaradi tega vzeti pomirjevalo ali drugo zdravilo.
- Ko se pojavijo zdravstvene posledice (stres, depresija, nespečnost, tesnoba, padec imunskega sistema, glavoboli, razbijanje srca, težave z želodcem ...), jih ne pometem pod preprogo. Osebni zdravnici ali zdravniku povem za dogajanje v službi, ki je pripeljalo do slab(š)ega zdravja.
- Med dokaze štejemo tudi zapise o zdravstvenih posledicah. Občasno naredim kopijo kartoteke.
- Dnevnik in zdravstveno dokumentacijo hranim doma, ne v službi ali na službenem računalniku.

Preverim, kakšne ukrepe ima sprejete moj delodajalec.

- **Delodajalcem zakon nalaga** sprejem ukrepov za zaščito zaposlenih pred trpinčenjem.
- Preverim, ali imamo sprejet **pravilnik** z opredeljenimi postopki pritožbe in obravnave.
- Preverim, ali imamo imenovano **svetovalko, svetovalca**, pooblaščenko ali pooblaščenca, ki mi lahko stoji ob strani – razmislim, ali tej osebi zaupam, je kompetentna?
- Če se da, preverim, kako ukrepe izvajamo v praksi.
- Če obstajajo tudi **druge (pretekle) žrtve**, se skušam povezati z njimi.

Poskrbim zase.

- Zavedam se, da gre za nadzor in zlorabo moči in ne za to, kako dobro in veliko delam. Zato si postavim meje in se jih držim: v službi ne ostajam dlje, kot je treba. Energijo raje usmerjam v to, da se okrepim.
- Zavedam se, da nisem vir težave.
- Poiščem pomoč (psihosocialno, pravno, zdravniško ...) – zavedam se, da za rešitev težave potrebujem celovito pomoč.
- Najdem nekaj, kar me veseli in mi bo pomagalo 'napolniti baterije' in omejevati stres: nov hobi, domača žival, delo v humanitarni organizaciji, glasba, gibanje, šport, sprostitvene dejavnosti ...
- Vzdržujem in krepim socialno mrežo: čeprav bo včasih težko, se ne zapiram vase.



**Žrtev trpinčenja lahko postane vsakdo.** Stereotipna žrtev ne obstaja, saj so vzroki za nastanek trpinčenja različni: lahko se zgodi etičnim, delovnim in pravičnim ljudem, lahko prijaznim in sodelujočim, visoko usposobljenim, inteligentnim, lahko ljudem, ki so zaradi preteklih travmatičnih izkušenj bolj ranljivi ali pa imajo oznako črne ovce kolektiva ... Lahko se zgodi tudi komurkoli, ki je v napačnem trenutku na napačnem mestu.

Med žrtvami obstaja pomembna razlika v znanju o dinamiki ter posledicah trpinčenja, zmožnostih zaznave nasilne komunikacije, odzivu na nasilje in iskanju rešitev. Prej kot bodo žrtve trpinčenje prepoznale, prej bodo lahko začele iskati izhod iz nastalega položaja.

## KAJ STORIM? KAKO TO STORIM?

Pretehtam možnosti in sprejemam premišljene odločitve.

- **Ne odzivam se v afektu.** Pridobim dostopne informacije, pretehtam prednosti in slabosti, šele nato sprejemam odločitev.
- Za vsako moje ukrepanje **razmislim:** kakšne bi bile kratko- in kakšne dolgoročne posledice ukrepanja, ali je ta scenarij res hujši od tega, da še naprej trpim zaradi te zlorabe?
- Premislim, ali se lahko **pogovorim s storilcem, storilko:** ali to zmorem, menim, da obstaja možnost pozitivnega izida?
- Premislim, ali se lahko **pogovorim z vodstvom:** mi bo prisluhnilo, obstaja možnost, da se nasilje ustavi?
- Mi lahko pomaga sindikalna zaupnica ali zaupnik, pravna služba **sindikata?**
- Če se odločim za **pritožbo delodajalcu**, preverim roke, način vložitve pritožbe, postopek ... Zavedam se, da rezultat zame morda ne bo ugoden (delodajalec se ne zavzame zame, nihče noče pričati v mojo korist, nimam dovolj trdnih dokazov, ker se je vse odvijalo na štiri oči ...)
- Zavedam se, da bodo **postopki zame težki** – naredim strategijo, kako preživeti to živčno vojno.
- Če se odločim **ostati na delovnem mestu**, naredim načrt: postavim si meje in se jih držim, dokumentiram vse potrebno, poiščem podporo.
- Če se odločim **oditi z delovnega mesta**, poskrbim, da ima moj odhod zame kar najmanj negativnih posledic: odpovedi ne napišem v afektu, premislim, ali lahko najdem novo službo, se lahko dogovorim za takšno odpoved, da mi bo pripadlo nadomestilo za brezposelne, imam dovolj sredstev za preživljanje, če nove službe ne dobim ...
- Zavedam se, da moj odhod trpinčenja morda ne bo ustavil (stari delodajalec lahko novemu npr. pošlje dosje izmišljotin o meni).
- Če se **odločim za tožbo**, preverim, kakšne izkušnje ima pravna služba sindikata ali izbrana odvetniška pisarna s tovrstnimi tožbami. Zavedam se, da me sodišče morda ne bo prepoznalo kot žrtev (pomanjkanje dokazov, priče se postavijo na drugo stran, priče se bojijo pričati v mojo korist ...)
- Če se odločim, da **ne storim nič:** zavedam se, da nasilje ne bo prenehalo samo po sebi, ampak se bo najverjetneje še stopnjevalo, sčasoma bodo posledice vse hujše.
- Če **odidem brez pritožbe:** ali lahko vse skupaj pustim za sabo, čeprav vem, da me bodo v nekdanjem kolektivu videli kot problematičnega človeka, ki si je slabo ravnanje zaslužil?

Prebolevam travmatično izkušnjo.

- Zgodilo se mi je nekaj izjemno hudega, doživljam številne posledice (psihološke, zdravstvene, finančne, socialne in tiste, ki vplivajo na moje zasebno življenje).
- Zavedam se, da mi bo lažje, če mi v tem procesu kdo stoji ob strani. Vem, da prositi za pomoč ni znak šibkosti, ampak znak odgovorne skrbi zase.
- Prebolevanje je dolgotrajen proces. Jeza, obup, tudi agresija, razočaranje, sram, občutki ničvrednosti, osamljenosti, nezaupanja v druge ljudi ... so njegovi običajni spremljevalci. V tem času bodo dnevi, ko bo svet videti črn, in bodo dnevi, ko bo življenje spet za odtenek lepše.
- Zavedam se, da sta spanje in počitek nujna za moje okrevanje.
- Pomembno je, da najdem nekaj, kar me veseli, razbremeni težke misli in mi daje energijo. Vzdržujem in krepim stike s prijateljicami, prijatelji.

## DOGAJA SE SODELAVKI, SODELAVCU – KAJ STORITI?

**Delate v kolektivu, kjer opazate**, da se vaš sodelavec ali sodelavka začne zapirati vase, postaja vedno tišja, jo je strah, je nezaupljiva, ima napade joka, skuša skrivati čustva, se težko koncentrira, pozablja, je bolj počasna, je nagnjena k poškodbam, razvija kompulzivna vedenja, zanemari svoj videz, na povsem običajne situacije se ne odziva racionalno in primerno, ampak morda celo agresivno, nima več volje do življenja ... Vse to, seveda, še ne pomeni, da doživlja trpinčenje, je pa zagotovo znak, da je nekaj narobe. Pristopite, vprašajte in ponudite človeško podporo!

**Delate v kolektivu, kjer se slabo ravna** z vašo sodelavko ali sodelavcem? Kakšni bi bili vaši odgovori na naslednja vprašanja:

- Ali nemo opazujem, ko vidim slabo ravnanje s sodelavko, sodelavcem?
- Ali jasno in odločno povem, da pri tem ne bom sodeloval/a?
- Ali slabo ravnanje celo podpihujem?
- Ali vprašam žrtev, kakšno podporo in pomoč potrebuje?

**Zavedati se moramo, da trpinčenje brez (tihe) podpore kolektivov ne more nastati. Ukrepajmo in podprimo žrtev! Nekaj nasvetov najdete pod naslovom Dogaja se mi – kaj storiti?**

## DA V NAŠEM KOLEKTIVU NE BO TRPINČENJA

- Se bomo vsi potrudili spoštljivo komunicirati.
- Konflikti so del našega življenja, tako v službi kot doma. Reševali jih bomo s konstruktivnim pogovorom in pripravljenostjo na sklepanje kompromisov.
- Se bomo usposabljali na temo reševanja konfliktov, asertivne komunikacije in preprečevanja nasilja.
- Ne bomo razširjali govoric – govorice prizadenejo in škodijo.
- Ne bomo omalovaževali čustev in občutkov drugih – nikoli ne vemo, kako hudo je nekaj za nekoga drugega, saj nismo v njegovi koži.
- Do kakršnega koli nasilja ne bomo strpni in ne bomo (molče) podpirali slabega ravnanja s sodelavko ali sodelavcem.



# Kaj moram vedeti?

- \* Trpinčenje na delovnem mestu je prepovedano.
- \* Delodajalec je dolžan zagotavljati delovno okolje, v katerem je varovano dostojanstvo zaposlenih. Sprejeti mora ustrezne ukrepe za zaščito zaposlenih pred trpinčenjem na delovnem mestu.
- \* Neovirano trpinčenje, usmerjeno v eno osebo, hitro preraste v sovražno in strupeno delovno okolje, kjer trpijo vsi.
- \* Žrtev ne more biti (delno) odgovorna – odgovornost za nasilje nosi zgolj in izključno oseba, ki ga izvaja, kajti nasilno vedenje je izbira.
- \* S časom se manjša verjetnost, da se bodo nasilni napadi ustavili. Pomembno je, da trpinčenje prepoznamo čim prej in smo dejavni pri njegovem reševanju.
- \* Čeprav kolektiv trpinčenje podpira molče, storilka ali storilec to sliši kot glasen aplavz in spodbudo, da z njenim oz. njegovim početjem ni nič narobe.

