

Nepravičen in krivičen odnos v povezavi z delom – opredelitve in razlage nasilja na delovnem mestu

Katarina Babnik

Raziskave in teoretična dela se nasilju na delovnem mestu sistematično posvečajo predvsem zadnjih trideset let. Pripovedni pregled literature so vodili naslednji cilji: povzeti opredelitve in razlage nasilja na delovnem mestu ter ključne usmeritve nadaljnjega raziskovanja področja. Če lahko relativno dobro opredelimo, kaj je nasilje v povezavi z delom, pa nimamo na voljo ustrezne razlage nasilja, saj so te pogosto preveč parcialne oz. razložijo nasilje le z določenega vidika ter ne omogočajo razlage nasilja kot procesa in njegove razširjenosti. Modeli, ki opisujejo vzroke, posledice in druge povezane spremenljivke nasilja v povezavi z delom, ne upoštevajo v zadostni meri interakcije med individualnimi in kontekstualnimi dejavniki nasilja, prav tako pa ne vključujejo socialnega vplivanja kot dinamičnega in procesnega vidika nasilja v povezavi z delom. Potrebne so nadaljnje, predvsem longitudinalne ter večnivojske kvantitativne in kvalitativne, raziskave zaznav nasilja na delovnem mestu in dinamike odnosov v kolektivu.

Uvod

Preučevanje in razlaga nasilja ima v psihološki literaturi že dolgo zgodovino, nasilju na delovnem mestu pa se raziskave sistematično posvečajo zadnjih trideset let (Dillon, 2012). Nasilje na delovnem mestu je oblika nasilja v skupnosti (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi in Lozano, 2002), za katero je

značilno, da poteka v institucionalnem okolju med posamezniki, ki (najpogosteje) niso v sorodstveni zvezi in se lahko, ali pa tudi ne, poznajo. Od leta 2010 se v literaturi pojavljajo pozivi (Babnik, Štemberger Kolnik in Kopač, 2012; Barling, Dupré in Kelloway, 2009; Hershcovis, 2011; Hershcovis in Barling, 2010), da raznolike koncepte s področja nasilja na delovnem mestu obravnavamo kot med seboj prepletena (*i*) negativna ravnanja fizične ali psihične narave (Dillon, 2012; Van den Bossche, Taris, Houtman, Smulders in Kompier, 2013) v povezavi z delom s (*ii*) trajnejšimi in škodljivimi vplivi na žrtve, ki (*iii*) predstavljajo kršitev temeljnih človekovih pravic (International Labour Office, International Council of Nurses, World Health Organization in Public Services International, 2002) ter (*iv*) katerih dejavniki so lahko na individualni, situacijski in strukturni ravni (Hogh in Viitasara, 2005). Nekatera dela (npr. Barling idr., 2009; Wood, Braeken in Niven, 2013) dodajajo opredelitvi nasilja tudi peti element, in sicer (*v*) motivacijo žrtve, da se izogne tovrstnemu vedenju. Predvsem z vidika eksplicitnega vedenjskega odziva žrtve ta motivacija ni nujno neposredno razvidna, npr. v obliki prijave, pritožbe ali drugačnih aktivnih oblik prizadevanj za prekinitev negativnih dejanj (Kvas in Seljak, 2014), kar pa ne pomeni, da oseba negativna ravnanja sprejema ali dopušča.

Nasilje na delovnem mestu ne ogroža le žrtve nasilja. Prek neposrednih in posrednih učinkov vpliva na organizacijo, skupnost in celotno družbo (Milczarek, 2010). Eden od opredeljujočih elementov nasilja je neustrezna uporaba – zloraba moči (Branch, Ramsay in Barker, 2013; Krug idr., 2002; Monks idr., 2009), ki se v okolju, ki ne sankcionira takega ravnanja, lahko uveljavi kot ustaljena in s tem upravičena praksa (Leiter in Stright, 2009). Dosedanje raziskave proučujejo različne vidike nasilja na delovnem mestu, predvsem pa so usmerjene v proučevanje prevalence, vzrokov in posledic nasilja (Dillon, 2012; Dionisi, Barling in Dupré, 2012; Einarsen, Hoel, Zapf in Cooper, 2003; Samnani in Singh, 2012). V nadaljevanju predstavljamo pregled literature na področju nasilja na delovnem mestu, ki je usmerjen predvsem k predstavitvi trenutnega razumevanja koncepta nasilja ter se tako usmerja v izrazoslovje, konceptualizacijo in razlago nasilja na delovnem mestu. S pomočjo pregleda literature bomo skušali odgovoriti na naslednja raziskovalna vprašanja:

- kaj je nasilje na delovnem mestu,
- katere (predvsem psihološke) teorije pripomorejo k razlagi tega pojava in
- kakšne so lahko prihodnje usmeritve raziskovanja za izboljšanje razumevanja nasilja?

Terminološki izzivi – nasilje in agresija na delovnem mestu; nasilje v povezavi z delom; konflikti, nespoštljivosti in nesoglasja

V povezavi z nasiljem na delovnem mestu se pojavljajo številna terminološka vprašanja. Eno od takih je uporaba pojmov nasilje in agresija (angl. *violence* in *aggression*; Barling idr., 2009) ter agresivnost (Škrila Čuš, 2005). Pojem agresija se uporablja v psihološki literaturi predvsem za poimenovanje negativnega vedenja osebe, ki želi škodovati drugi osebi, s poudarkom na prizadevanju psihičnih in ne fizičnih (neposrednih) posledic (Geck, Gimboš, Siu, Klassen in Seto, 2017); nasilje v kontekstu dela pa kot negativno vedenje, katerega namen je fizično poškodovati delavca ali delavko. Pojem agresija naj bi tako opisoval predvsem psihični, pojem nasilje pa fizični »napad« na osebo (Barling idr., 2009). Agresivnost je psihološki pojem, ki nima le negativne, ampak tudi pozitivno konotacijo, pri čemer se pojem agresivnost uporablja za poimenovanje trajnejše značilnosti osebe, agresija pa predvsem za vedenje (Škrila Čuš, 2005). Meja med pozitivno in negativno agresivnostjo je subjektivna. Osebo, ki si na vse načine prizadeva »biti v prvi vrsti«, lahko ocenimo kot »agresivno ali zgolj kot osebo, ki se bori za svoje upravičene pravice« (Farrell, 1997, str. 502) oz. kot asertivno osebo.

Ne glede na opisane razlike med pojmom agresija in nasilje, se je v slovenski literaturi v povezavi z delom uveljavil pojem nasilje, pri čemer s pridevnikoma fizično in psihično opredeljujemo oblike nasilja glede na posledice, ki jih ima dejanje za osebo (Kvas in Seljak, 2014). K tej prevladujoči terminološki rabi so verjetno prispevala tudi prizadevanja mednarodnih organizacij (npr. International Labour Office idr., 2002; European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2010), usmerjena v ozaveščanje in opozarjanje o negativnih oblikah vedenj do oseb v povezavi z delom, ki so tudi v praksi uveljavila pojem nasilje na delovnem mestu (*workplace violence*). Obenem pa imata pojma nasilje in agresija zunaj psihološke stroke v slovenskem jeziku tudi nekoliko drugačna pomena. V slovarjih Inštituta za slovenski jezik Frana Ramovša (Fran, 2014-) najdemo pod besedo »nasilje« razlago »dejaven odnos do koga, značilen po uporabi sile, pritiska«, sinonim je »teror«, sinonim za pridevnik »nasilen« pa »agresiven«. Beseda »agresija« pa je razložena kot »1. vdor vojaških sil ene države v drugo, napad« in »2. nasilje: potlačena, prikrita agresija; verbalna agresija med mladimi, učenci; agresija nad ženskami in otroki; dramatični, impulzivni izbruhi agresije; pomirjanje agresije«, s sinonimom »napad« (Fran, 2014-). Besedo agresija razumem predvsem kot napad na osebo ali skupino, kolektiv, državo, nasilje pa kot odnos do druge osebe, ki vključuje različne oblike sile

in pritiska. Potrebna bi bila podrobnejša jezikoslovna analiza pomena in izvora besed nasilje in agresija, ki bi pojasnila morebitne specifične kulturne vplive na razumevanje in uveljavljenost pojmov agresija in nasilje. Na pomen jezikovnih in s tem kulturnih specifičnosti uporabe besed za poimenovanje nasilja opozarjajo tudi avtorji, npr. K. Lippel (2018) ter P. Lutgen-Sandvik, Namie in R. Namie (2009).

Naslednji terminološki izziv, na katerega opozarjajo v poglavju monografske publikacije z naslovom »Ali res vemo, kdaj ni(smo) žrtve nasilja na delovnem mestu?« avtorice T. Geršak, T. Hauptman, D. Jehart, A. Lah in A. Petrovčič, sta besedni zvezi nasilje na delovnem mestu in nasilje v povezavi z delom oz. z delom povezano nasilje (angl. *work-related violence*; Milczarek, 2010). Besedna zveza nasilje na delovnem mestu namreč omejuje pojav različnih nasilnih dejanj in izkušnje nasilja (Van den Bossche idr., 2013; Van De Griend in Hilfinger Messias, 2014):

- prostorsko (v specifični organizaciji in na specifičnem delovnem mestu),
- z vidika vlog, ki jih izvaja oseba v povezavi z delom,
- in z vidika pojmovanja dela kot ciljno usmerjene dejavnosti, vezane izključno na delovno mesto, za katerega ima sklenjeno pogodbo o zaposlitvi (ali drugo formalno zavezujočo obliko dogovora) in za katerega je oseba plačana.

Poklic, ki ga oseba opravlja, in delovno mesto, ki ga formalno zaseda, opredelujeta pričakovane vloge osebe. Te vloge izpolnjuje predvsem v delovnem času na lokaciji organizacije ali drugje, na primer na terenu, doma, v obliki dela na domu, na poti na delo in domov. Izraz delovno mesto je tako z vidika lokacije preozko za razlago nasilja, ki ga je oseba deležna kot nosilka določenih delovnih vlog, saj na mnogih področjih (npr. patronažna zdravstvena nega, socialno delo (Van De Griend in Hilfinger Messias, 2014), prodaja na domu, zavarovalniško agencijsko delo) ni specifično in trajneje lokacijsko opredeljeno. Prevzete pričakovane poklicne in delovne vloge so pomemben vidik trajnejših predstav o sebi (Konrad, 1996), ki se ohranjajo tudi izven delovnega časa. Sodelavci in sodelavke, vodje, stranke oz. klienti povezujejo z delom povezane vloge s specifično osebo, ki je nosilka teh vlog ali predstavnica določene organizacije. Tudi v prostem času, na lokaciji, ki ni povezana z delom, je lahko oseba deležna nasilnih dejanj zaradi delovnih in poklicnih vlog ter pripadnosti določeni organizaciji. Primeri take oblike nasilja sicer niso pogosti, ampak so prisotni, ko je npr. oseba zaradi svoje poklicne vloge žrtev nasilja v domačem okolju s strani strank(e). Na nujnost širšega razumevanja nasilja v povezavi z delom opozarjata tudi K. Van De Griend in D. K. Hilfinger Messias (2014), ki omenjata nasilje nad

ženskami, ki sicer ne opravljajo dela, za katerega bi imele sklenjeno kakršno koli formalno obliko dogovora in zanj ne prejemajo plačila, a se vključujejo v reproduktivno delo, delo v skupnosti, prostovoljno delo in šolsko delo. Besedno zvezo nasilje na delovnem mestu moramo tako razumeti širše od le »incidentov, pri katerih je osebe zlorabljeno, ogroženo ali napadeno v okoliščinah, povezanih z njihovim delom« (Van den Bossche idr., 2013, str. 588), oz. z njihovimi delovnimi vlogami in odnosi v povezavi z delom, pa naj gre za delo, formalizirano v obliki delovnega razmerja ali na podlagi drugih formaliziranih dogovorov, ali za neformalizirano in neplačano delo. Besedni zvezi *nasilje v povezavi z delom* in *nasilje na delovnem mestu* opisujeta, da je oseba žrtev nasilnih dejanj zaradi delovnih in poklicnih vlog, ki jih opravlja, ali zaradi članstva v organizaciji oz. zaradi delodajalca.

Tretji terminološki izziv pa morda ne sodi le na področje terminologije, ampak zahteva razlago in razumevanje, kaj je in kaj ni nasilno dejanje oziroma kaj lahko poimenujemo konflikt, kaj nespoštljive, nevljudne odnose in kaj nasilje (Leiter in Stright, 2009). To vprašanje se aktualizira predvsem v kontekstu ne-fizičnih oblik nasilja. Delovno okolje je polje medsebojnih odnosov med sodelavci, vodji in strankami. Norme medsebojnega spoštovanja in prijaznosti v delovnem okolju se kršijo, meja med tem, kar lahko označimo kot nespoštljivo in neprijazno ravnanje ter kaj predstavlja verbalne ali neverbalne (v tem kontekstu so mišljeni predvsem obrazni izrazi in odsotnost odzivov) oblike nasilja, pa je relativno nejasna (Leiter in Stright, 2009). Eden od odgovorov na vprašanje, kdaj govorimo o nasilju, predvsem o psihičnem nasilju, in kdaj o nespoštljivem odnosu ali konfliktu, je (i) trajanje takega odnosa oz. ponavljajoči se vzorec vedenj ter (ii) zavestna namera izvajalca nasilja škoditi drugemu (Keashly, 1997). Ponavljajoči se vzorec nespoštljivega ravnanja, brez posledic za izvajalce takega ravnanja, članom kolektiva sporoča, da je nespoštljivost dovoljena ali celo ustrezna značilnost odnosov; konformiranje in norma recipročnosti pa sta mehanizma, ki povečujeta verjetnost, da taki odnosi postanejo način delovanja (Leiter in Stright, 2009). Ob tem pa C. P. Monks idr. (2009) opozarjajo, da tudi pri ne-fizičnih oblikah nasilja enkratno dejanje lahko za osebo predstavlja nasilje, če so posledice tega dejanja za osebo trajnejše. Tudi v psihološki literaturi niso jasno teoretično opredeljene razlikovalne značilnosti ne-fizičnih oblik nasilja od nesoglasij in nespoštljivosti v delovnem okolju (Keashly, 1997), predvsem zaradi nekaterih metodoloških pomanjkljivosti dosedanjih študij (Hershcovis, 2011).

Terminološka vprašanja o nasilju v kontekstu dela kažejo na raznolikost in večplastnost konceptualizacije. V naslednjem poglavju bomo predstavili

nekatero najpogosteje raziskane oblike nasilja v povezavi z delom. Klasifikacij vrst nasilja v povezavi z delom je veliko, razlikujemo pa jih lahko predvsem glede na (i) obliko izvajanja nasilja, (ii) izvajalce nasilja in (iii) žrtve nasilja.

Narava nasilnih dejanj in oblike nasilja na delovnem mestu

Glede na naravo nasilnih dejanj v povezavi z delom ločimo fizično, psihično, spolno in ekonomsko nasilje (Babnik idr., 2012), kibernetško oz. spletno in mobilno nadlegovanje (Završnik, 2013).

Obliko nasilja, pri kateri se uporablja fizično silo ali se grozi z uporabo sile, imenujemo fizično nasilje. Fizično nasilje vključuje različna dejanja, od fizičnih napadov, katerih posledica je smrt žrtve (umor ali uboj; Piquero idr., 2013), pa tudi druge oblike fizične uporabe sile, kot so udarec, uporaba predmetov za prizadevanje fizične škode drugemu, klofuta, brcanje, pretepanje, davljenje (Košir, 2012). Pregled raziskav o fizičnem nasilju v povezavi z delom, ki so ga opravili Piquero idr. (2013), kaže:

- fizično nasilje je manj pogosto od drugih oblik nasilja,
- tveganje za fizično nasilje je odvisno od demografskih značilnosti in poklicnega statusa žrtve ter od narave odnosa med izvajalcem nasilja in žrtvijo,
- fizično nasilje je pogostejše s strani tretjih oseb (stranke),
- sprožilni dejavniki so predvsem situacijske narave, na primer s strani stranke, ki ji je delavec ali delavka zavrnila storitev oziroma ni ugodil ali ugodila strankini prošnji.

Spolno nasilje se lahko kaže prek fizičnih dejanj, usmerjenih na žrtev, ali z verbalnimi izjavami, ki predstavljajo nadlegovanje, povezano s spolom in neželeno spolno pozornostjo (Lippel, 2018). Spolno nadlegovanje je eno od številnih kontraproduktivnih vedenj na delovnem mestu, ki temelji na zlorabi moči (McDonald, 2012), pri čemer ima spolno nadlegovanje izrecno seksualno razsežnost in se za razliko od nadlegovanja, utemeljenega na drugih osebnih okoliščinah, pogosto opravičuje kot dobrodošla pozornost, kar preprečuje ustrezno prepoznavo in ukrepanje proti izvajalcem nasilja (Samuels, 2003). Spolno nasilje se lahko izraža v neposredni obliki s fizičnim kontaktom, ki posega v spolno nedotakljivost oseb, ali prek posrednejših oblik, ki se združujejo pod pojmom psihično nasilje, vendar s specifično (s spolnostjo povezano) vsebino.

Psihično nasilje je tesno povezano s pojmi socialnega in relacijskega nasilja ter pasivne agresivnosti (Vessey, Demarco in DiFazio, 2011), ki jim je

skupno žaljivo, zastrašujoče, sramotilno vedenje, ki pri osebi, ki jim je izpostavljena, povzroča distress (negativni stresni odziv). V sklop psihičnega nasilja lahko uvrstimo različne koncepte, kot so čustvena zloraba (Keashly, 1997), ustrahovanje (angl. *bullying*; Lutgen-Sandvik idr., 2009), mobing (Leymann, 1996), nadlegovanje (angl. *harassment*; Milczarek, 2010), mikro-agresije (Van De Griend in Hilfinger Messias, 2014) in žaljivo vodenje (Tepper, 2000). Psihično nasilje hkrati zajema različne verbalne in neverbalne oblike vedenja, ki so lahko posredne ali neposredne (Keashly, 1997). Primeri takih stališč in dejanj so (Keashly, 1997; Yildirim in Yildirim, 2007):

- grozeč pogled z očmi, ignoriranje, kazanje s prstom na osebo, meta-nje predmetov (vendar ne v osebo; neposredna in posredna neverbalna dejanja);
- kričanje na osebo, preklinjanje, grob, nevljuden, sovražen odnos, obtožbe za napačno ravnanje in pripisovanje krivde za napake, žalitve, neupoštevanje razmišljanja in čustev druge osebe (neposredna verbalna dejanja);
- neresnične govornice, obrekovanje, kršitve zaupnosti, dodeljevanje nesmiselnih nalog, zadržanje ali odrekanje priložnosti ali virov, prilaščanje zaslug za delo drugih (posredna verbalna dejanja).

Konceptualna analiza pojmov ustrahovanje in mobing (Babnik idr., 2012) je pokazala predvsem na vsebinska prekrivanja v opisu in razlagah obeh, zato se oba pojma uporabljata kot sinonima (Lutgen-Sandvik idr., 2009). Izraz ustrahovanje se pogosteje uporablja predvsem v Veliki Britaniji, mobing v severni Evropi in germanskih deželah, v Združenih državah Amerike pa se uporabljata izraza nadlegovanje na delovnem mestu in čustvena zloraba (Monks idr., 2009). V opredelitvah naštetih konceptov so prisotne konceptualne razlike (Lutgen-Sandvik idr., 2009). Tako npr. J. A. Vessey idr. (2011) opozarjajo, da se pojem nadlegovanje uporablja predvsem za nasilje, povezano z razlikami med izvajalcem in žrtvijo, kot so spol, rasa, etnična pripadnost, starost, oviranost. Kljub temu pa številna dela (npr. Babnik idr., 2012; Barling idr., 2009; Einarsen idr., 2003; Hershcovis, 2011; Hershcovis in Barling, 2010; Lutgen-Sandvik idr., 2009; Samnani in Singh, 2012) poudarjajo, da je različnim konceptom, ki opisujejo ne-fizične oblike nasilja, skupno opisovanje različnih sovražnih vedenj do oseb v povezavi z delom. Keahsly (1997), Leymann (1997) in P. Lutgen-Sandvik idr. (2009) opisujejo značilnosti čustvene zlorabe, mobinga in ustrahovanja, ki jih lahko združimo kot značilnosti psihičnega nasilja v povezavi z delom: *(i)* vključujejo verbalna in neverbalna vedenja, *(ii)* ki se ponavljajo oz. tvorijo ponavljajoč se vzorec odnosa, *(iii)* so za žrtev nezaželena in *(iv)* pomenijo

kršitev standardov ravnanja ali odnosa z drugimi in/ali pravic osebe, (v) žrtvi prizadenejo škodo, so (vi) pogosto, vendar ne nujno, motivirana s specifičnim namenom ter (vii) vključujejo razlike v moči med izvajalcem in žrtvijo. Pomemben opisni element psihičnega nasilja v povezavi z delom je tudi ta, da se lahko nasilna dejanja nanašajo na delo (npr. zadrževanje informacij, potrebnih za delo) ali na posameznika (npr. poniževanje; Babnik idr., 2012). Kot smo že opozorili, opisni značilnosti trajanja (ponavljajoče se negativno vedenje) in namere izvajalca nasilja, v literaturi nista povsem pojasnjeni. C. P. Monks idr. (2009, str. 146) tako navajajo, da je v določenih okoliščinah že samo eno negativno dejanje lahko (psihično) nasilje, odvisno od tega, »kako dolgo po dogodku se žrtev še vedno počuti prisiljeno, degradirano, ponižano, ogroženo, ustrahovano ali prestrašeno.«

Psihično nasilje se v sodobnem času izvaja tudi prek informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT), predvsem interneta in mobilnih telefonov (Završnik, 2013). Kibernetsko nasilje opredeljujejo enake značilnosti kot druge oblike psihičnega nasilja (Farley, Coyne, Axtell in Sprigg, 2016). Glede na pojavnost se za to nasilje uporabljajo različni izrazi, na primer kibernetsko ustrahovanje, nadlegovanje, mobing (Završnik, 2013). Uporaba orodij IKT pa dodaja nekatere specifične značilnosti kibernetskega nadlegovanja (Farley idr., 2016; Završnik, 2013), predvsem dostopnost, anonimnost in publiciteto. Farley idr. (2016) ugotavljajo, da uporaba IKT omogoča večjo dostopnost do žrtev, preseganje prostorskih in časovnih mej, prav tako pa omogočajo, da medsebojna obračunavanja opazujejo vsi člani organizacije ali širša javnost.

Izvajalci in žrtve nasilja na delovnem mestu

Glede na povzročitelje, ki izvajajo nasilje, različne klasifikacije opisujejo različne skupine izvajalcev nasilja. Ena od bolj pogosto uporabljenih (npr. Barling idr., 2009; Milczarek, 2010; Peek-Asa, Runyan in Zwerling, 2001; Steffgen, 2008) je klasifikacija *Californian Occupational Safety and Health Administration* (v Milczarek, 2010, str. 19), ki razlikuje 3 vrste nasilja v povezavi z delom:

- Tip 1: kriminalno nasilje in kriminalni namen, ki ga izvajajo neznanci oz. osebe, ki niso povezane s specifičnim delavcem ali delavko in organizacijo, ter vstopijo v organizacijo z namenom izvedbe nasilnega dejanja, kot je kraja (Barling idr., 2009).
- Tip 2: nasilje, povezano s potrošniki, oz. nasilje potrošnikov, strank, pacientov in njihovih svojcev (Milczarek, 2010). Ta vrsta nasilja izhaja

iz legitimnega odnosa med izvajalcem in žrtvijo nasilja (Barling idr., 2009) ter jo danes imenujemo nasilje tretjih oseb (Sazonov, 2015).

- Tip 3: relacijsko nasilje med zaposlenimi v organizaciji (Milczarek, 2010), ki lahko zajema nasilje nadrejenega nad podrejenim, nasilje podrejenega nad nadrejenim in nasilje med delavci na isti ravni v hierarhični strukturi (Babnik idr., 2012).

Nekatere klasifikacije nasilja (Barling idr., 2009; Milczarek, 2010; Peek-Asa idr., 2001; Steffgen, 2008) kot nasilje v povezavi z delom obravnavajo tudi nasilna dejanja tipa 4, izvedena v organizaciji ali delovnem okolju, pri čemer je odnos med napadalcem in žrtvijo osebne narave (družinski, partnerski, prijateljski odnos, poznanstvo) ter ni povezan z delovno vlogo in delovnim okoljem žrtve (Barling idr., 2009). To pomeni, da le (delovno) okolje, kjer se je nasilno dejanje zgodilo, opredeljuje nasilno dejanje kot nasilje na delovnem mestu. Morda je to nekoliko preozka utemeljitev, saj je v primeru družinskega ali partnerskega nasilnega dejanja, izvedenega v delovnem okolju žrtve, motiv nasilja povezan predvsem z drugimi življenjskimi vlogami žrtve in izvajalca.

California Division of Occupational Safety and Health Administration (v Milczarek, 2010, str. 19) opisuje nasilje tipa 4 kot organizacijsko nasilje oz. nasilje organizacije do zaposlenih ali strank, klientov in pacientov.

Med najpogosteje proučevanimi sta nasilje tipa 2 in tipa 3. Predvsem v zadnjem času se je povečalo zanimanje za nasilje strank do zaposlenih, ki je značilno predvsem za terciarne dejavnosti (Milczarek, 2010). Tako na primer dve raziskavi, opravljeni v slovenskem prostoru na vzorcu zaposlenih v zdravstveni negi (Babnik idr., 2012; Jerkič, Babnik in Karnjuš, 2014), ugotavljata, da so pacienti in njihovi svojci najpogostejši izvajalci psihičnega oz. ne-fizičnih oblik nasilja nad zaposlenimi. Med razlogi pojavljanja tovrstnega nasilja zaposleni v urgentni dejavnosti najpogosteje navajajo neustrezne, prenapolnjene čakalne prostore, dolgotrajne postopke obravnave, zlorabo alkohola in/ali uporabo prepovedanih substanc (Jerkič, idr., 2014). Nespoštljiv odnos strank do zaposlenih ima tudi recipročne učinke. Tako Walker, D. D. van Jaarsveld in Skarlicki (2017) ugotavljajo, da verbalno nasilje strank vodi pri prodajalcih do neuspešne samoregulacije, kar se posledično kaže kot nespoštljiv, verbalno nasilen odnos do strank, medtem ko uporaba pozitivnih čustvenih besednih izrazov strank pripomore k obnovitvi notranjih virov zaposlenih, ki podpirajo njihovo samoregulacijo.

V sklopu nasilja tipa 3 oziroma notranjega organizacijskega nasilja (Milczarek, 2010) se najpogosteje proučuje vertikalno nasilje nadrejenih do

podrejenih. Uveljavljanje moči v organizacijah poteka večinoma v skladu s hierarhično dodeljenimi pooblastili, za sodelavce in sodelavke pa postane neprimerno in nasilno, ko so posledice uporabe moči (*i*) škodljive za dostojanstvo in (ali) (*ii*) imajo negativen učinek na uspešnost ali nagrade, ki jih oseba prejme (Vredenburg in Berden, 1998). Teža in pogostost psihičnega nasilja nadrejenih nad sodelavci in sodelavkami je botrovala opisu vodstvenega stila, za katerega je značilno žaljivo ali toksično vodenje (Matos, O'Neill in Lei, 2018), ter ki prevladuje v izrazito tekmovalnih organizacijskih kulturah (Matos idr., 2018). Takšen način vodenja ima škodljive učinke (Lavoie-Tremblay, Fernet, Lavigne in Stéphanie, 2018) na osebe, ki so ga deležne (Lukacik in Bourdage, 2018), in na izvedbo dela ter predstavlja nasprotje vodstvenega stila, za katerega je značilen koncept etičnega (Lukacik in Bourdage, 2018), transformacijskega (Lavoie-Tremblay idr., 2018) in uslužnostnega vodenja (Steinmann, Nübold in Maier, 2016).

Vertikalnemu nasilju »od spodaj navzgor« oz. nasilju (v organizacijski strukturi podrejenih) sodelavcev in sodelavk do nadrejenih se raziskave posvečajo v manjšem obsegu. Bayar (2016) ugotavlja, da se novo imenovani ravnatelji v prvem letu dela na položaju soočajo z različnimi dejanji in stališči sodelavcev in sodelavk, ki kažejo na psihično nasilje, npr. da učiteljice in učitelji »primerjajo nov stil vodenja s predhodnikovim in nasprotujejo odločitvam novega ravnatelja« ali neposredno izrazijo, da »pogrešajo starega ravnatelja« (Bayar, 2016, str. 196). Allen in M. A. Lucero (1998) sta proučevala determinante psihičnega in fizičnega nasilja podrejenih oseb do nadrejenih prek analize poročil o arbitražnem reševanju sporov na delovnem mestu. Ugotavljata, da je bilo 97 % nasilnih dejanj nad nadrejenim sproženih zaradi specifičnega, prepoznavnega dogodka, ki je vključevalo neželeno obravnavo nadrejene osebe do podrejene, pri čemer narava in teža sprožilnega dogodka določata tudi naravo in težo nasilnega dejanja do vodje (Allen in Lucero, 1998).

Za razliko od vertikalnega nasilja med osebami z neenakimi pooblastili v hierarhični strukturi odločanja in moči vplivanja na dogajanje v delovnem okolju poteka horizontalno (Blackstock, Salami in Cummings, 2018) ali lateralno nasilje (Embree in White, 2010) kot oblika nasilja med sodelavci in sodelavkami na isti ravni organizacijske strukture. Sodelavci oz. sodelavke so na isti ravni organizacijske hierarhije, z njimi pa zaposleni oz. zaposlene opravljajo naloge in imajo rutinske, pogosto tudi vsakodnevne interakcije, ki so postale pomembne predvsem v sodobnem času prizadevanj za vitke in hierarhično manj toge organizacije (Chiaburu in Harrison, 2008). Odnose med sodelavci in sodelavkami lahko opišemo z dvema dimenzijama

(Chiaburu in Harrison, 2008): podpora sodelavcev ali antagonizem med sodelavci. Antagonizem lahko zajema različna vedenja, od nevljudnosti do sodelavca oz. sodelavke (Andersson in Pearson, 1999) do medosebne zlorabe (Bruk-Lee in Spector, 2006) oz. nasilja. Po nam znanih in dostopnih podatkih se horizontalno nasilje v povezavi z delom sistematično raziskuje predvsem v eni poklicni skupini, in sicer zdravstveni negi (Klemenc in Pahor, 2004; Vessey idr., 2011), kjer pa pogostost pojavljanja horizontalnega nasilja spodbuja številne raziskave ter teoretične članke in zapise, ki so jih S. Blackstock idr. (2018) v sistematičnem pregledu literature našteali več kot 1400. Raziskava, o kateri poročajo K. Babnik idr. (2012) ugotavlja, da medicinske sestre med seboj najpogosteje izvajajo aktivno, vendar posredno verbalno nasilje, ki se kaže kot razširjanje zlonamernih govoric, obrekovanje, blatenje, zbadanje, pripisovanje duševnih težav žrtvi, poniževanje, zasmehovanje. Bolj kot na nalogo (npr. odrekanje virov za delo, zadrževanje informacij, kritiziranje dela) je psihično horizontalno nasilje usmerjeno v osebo – žrtev (Babnik idr., 2012). Teorija obnašanja zatiranih skupin (Freire, 1971, v Blackstock idr., 2018) v povezavi s tradicionalno hierarhično organiziranostjo zdravstvenega varstva (Babnik idr., 2012) je najpogostejša razlaga pojava horizontalnega nasilja v zdravstveni negi. Podobno kot ugotavljata Chiaburu in Harrison (2008) za psihološke raziskave vloge pozitivnih in negativnih odnosov s sodelavci, tudi različne oblike nasilja med sodelavci niso obsežno raziskane, kar lahko nakazuje pomembno smer nadaljnjih raziskav nasilja na delovnem mestu.

Specifičnih klasifikacij in opisov nasilja v povezavi z delom glede na žrtve nasilja, predvsem v psihološki literaturi v povezavi z delom, ni zaslediti. Uveljavljena pa je razlaga, da so žrtve nasilja lahko posamezniki oz. posameznice, skupine ter organizacija kot celota (Milczarek, 2010). Organizacija kot žrtev nasilja v povezavi z delom se v sodobnem času pojavlja predvsem kot žrtev kibernetnega nasilja, kot so hekerski napadi.

Teorije, ki razlagajo nasilje na delovnem mestu

Teorij, ki skušajo razložiti pojav nasilja, je veliko in jih je mogoče do določene mere uporabiti tudi za razlago nasilja v povezavi z delom. V preglednem članku psihičnega nasilja v povezavi z različnimi življenjskimi okolišji (šola, delovno okolje, zapori, institucionalno varstvo otrok in mladine) avtorji (Monks idr., 2009) opisujejo različne psihološke teorije, ki lahko pripomorejo k razlagi pojava psihičnega nasilja: evolucionistična teorija, teorija navezanosti, teorija socialnega učenja, socialno-kognitivna teorija in širši

sociokulturni pristopi. V literaturi s področja psihologije dela in organizacije ter povezanih strok so prisotne predvsem teorije, ki opisujejo pojav nasilja s teorijami socialnega učenja in socialno-kognitivnimi teorijami, pa tudi s širšim sociokulturnim pristopom. Pri tem pa se teoretične razlage usmerjajo predvsem na razlago pojava in razširjenosti psihičnega nasilja. Martinko in Zellars (1996, str. 420) za razlago psihičnega nasilja uporabljata »*model socialnega učenja – atribucijski pristop*«, katerega osnovna zamisel je, da je atribucijski proces oz. pripisan vzrok dogodkov pomemben za razumevanje, zakaj določene osebe izvajajo nasilje (Brees, Mackey in Martinko, 2013; Martinko, Gundlach in Douglas, 2002) in zakaj nekateri vedenja, ki so jim podvrženi, zaznavajo kot nasilna, drugi pa ne (Burton, Taylor in Barber, 2014).

V nadaljevanju bomo predstavili model atribucijske razlage nasilnih ravnanj v organizaciji (Martinko in Zellars, 1996). Doživeto nasilno vedenje sproži določen negativen dogodek v delovnem okolju (sprožilec). Posledica tega je povečanje posameznikove splošne stopnje razburjenosti in sprožitev iskanja vzrokov tega dogodka. Pripisovanje vzrokov je pod vplivom organizacijskega okolja in individualnih dejavnikov, ki povečujejo verjetnost določenih vzročnih razlag. Če oseba pripiše sprožilni dogodek notranjemu vzroku, na primer pomanjkanju truda ali zmoglosti, vodi do čustvenega odziva, ki verjetno ne sproži nasilnega odgovora do drugih oseb. Če pa je vzrok pripisanemu dogodku zunanji, še zlasti, če je ta zaznan kot nadzorovan in namenjen, je jeza verjetnejši čustveni odziv, in nasilno vedenje verjetnejši vedenjski odziv. Pozneje so avtorji (Brees idr., 2013) model dopolnili v kompleksno razlago odnosov med sprožilnimi dogodki, pripisanimi vzroki (notranji in zunanji vzroki, stabilnost, namernost in zaznan nadzor nad dogodkom), različnimi organizacijskimi in individualnimi dejavniki, ki moderirajo odnos med sprožilnim dogodkom in pripisanim vzrokom ter kasnejšimi odzivi v obliki nasilnih vedenj, ter kognitivnimi in emotivnimi procesi, ki medsebojno vplive teh dejavnikov tudi razložijo. Atribucijski model razlage nasilja v delovnem okolju (Martinko in Zellars, 1996) je podoben atribucijskemu modelu razlage naučene nemoči (Abramson, Seligman in Teasdale, 1978), kar je razvidno tudi v nadgradnji atribucijskega modela nasilja (Brees idr., 2013), ki stabilne notranje razlage neželenih dogodkov v povezavi z individualnimi značilnostmi in dejavniki delovnega okolja poveže s proti sebi usmerjenimi negativnimi stališči in vedenji.

Nasilje v povezavi z delom so pojasnjevale tudi druge teorije, ki jih povzemajo S. Branch idr. (2013). Nasilje predstavlja psihosocialno tveganje v povezavi z delom (Branch idr., 2013), ki ga zato lahko razlagamo z modeli

odziva in teorijami stresa (Magnavita, 2014) ter modelom psihosocialnih obremenitev dela (Karasek, 1979). Prav tako lahko nasilje razlagamo skozi perspektivo nastanka in dinamike konfliktov (Branch idr., 2013; Zapf in Gross, 2001), čeprav Lutgen-Sandvik idr. (2009) konflikt oz. njegovo eskalacijo obravnavajo le kot enega od možnih vzrokov ustrahovanja. Klima nasilja v delovnem okolju je koncept, ki opisuje zaznave zaposlenih, da vodstvo organizacije poudarja nedopustnost nasilja na delovnem mestu z uvedbo politik in postopkov preprečevanja nasilja, z zagotavljanjem usposabljanja o obvladovanju nasilja ter z vodenjem, ki modelira, kako naj se medosebne interakcije izvajajo v delovnem okolju (Spector, Coulter, Stockwell in Matz, 2007). Med teoretičnimi razlagami nasilja v povezavi z delom so prisotne tudi razlage, ki pojavnost nasilja pojasnjujejo s teorijo socialnih izmenjav in normo recipročnosti (Blau, 1964) ter s temi povezanimi teorijami organizacijske pravičnosti (Wood idr., 2013). Teorija socialnih izmenjav poudarja, da moramo zaposlitev razumeti kot socialno izmenjavo truda in lojalnosti v zameno za materialne in simbolične dobrine (Eisenberger idr., 1986). Kršitev tega nepisanega dogovora med delavcem ali delavko in delodajalcem ali delodajalko pomeni neupoštevanje emocionalnih potreb oseb (Blau, 1964). Neupoštevanje emocionalnih potreb sproža nasilna dejanja (Johnson in Indvidk, 1994) oziroma lahko govorimo o psihičnem nasilju (Keashly, 1997). Beugré (2005) predstavi kognitivni model, ki opisuje, da je zaznavanje nepravilnosti nujen, vendar ne zadosten dejavnik za sprožitev nasilnega vedenja na delovnem mestu. Povračilni ukrepi po zaznanih nepravilnostih so povezani z drugimi dejavniki, kot so osebne vrednote, atribucija krivde, priložnosti za nasilno vedenje, verjetnost povračilnih ukrepov žrtve ali tretje osebe (Beugré, 2005). Pri razlagi nasilja v povezavi z delom so pomembne tudi teorije, utemeljene na enem od ključnih opredeljujočih elementov nasilja – moči (Branch idr., 2013). Verjetnost, da so vodje povzročitelji nasilja, izhaja iz njihove funkcije nadzora nad zaposlenimi in moči, ki jo lahko zlorabijo (Vredenburgh in Berden, 1998). Nemoč žrtve v tem primeru izhaja iz neravnovesja moči, ki je utemeljeno že v hierarhični strukturi organizacij (Branch idr., 2013). Tradicionalno hierarhična delovna okolja spodbujajo avtokratski stil vodenja in s tem povezana občutja nemoči zaposlenih, vendar tudi nejasna, nestrukturirana, kaotična delovna okolja ustvarjajo prostor za zlorabo moči (Hodson, Roscigno in Lopez, 2006). V delovnem okolju imajo osebe dostop do različnih virov moči, ki jih lahko uporabljajo neustrezno, zato je potrebna bolj kompleksna razlaga dinamike moči in odvisnosti za nastanek nasilja v povezavi z delom (Branch idr., 2013), predvsem vertikalnega in horizontalnega nasilja znotraj organizacij.

Razlagalni modeli nasilja na delovnem mestu: vzroki, korelati in posledice

V literaturi najdemo različne modele, ki pojasnjujejo vzroke in posledice nasilja v povezavi z delom – tako za spolno nasilje (Cantisano, Domínguez in Depolo, 2008), fizično nasilje (Piquero idr., 2013), v največjem obsegu pa so prisotni razlagalni modeli, ki pojasnjujejo vzroke in posledice doživljanja psihičnega nasilja v povezavi z delom (npr. Einarsen idr., 2003; Hutchinson, Wilkes, Jackson in Vickers, 2010; Samnani in Singh, 2012). Na podlagi pregleda literature, ki je nastala v zadnjih dvajsetih letih proučevanja nasilja, sta Samnani in Singh (2012) oblikovala model, ki pojasnjuje dejavnike tveganja za nastanek psihičnega nasilja v delovnem okolju. Ta model povzemamo v nadaljevanju. Med individualnimi vzroki nastanka psihičnega nasilja model opisuje individualne značilnosti (demografske značilnosti in osebnostne lastnosti) žrtve in izvajalca nasilja, ki medsebojno vplivajo na pojav nasilja. Odnos med značilnostmi žrtve in izvajalca nasilja ter pojavom psihičnega nasilja moderirajo značilnosti delovne skupine (skupinske norme, nedosleden status članov skupine, specifični dejavniki, na primer avtonomija delovne skupine) in organizacije (organizacijska kultura, politika, prakse, stili vodenja). Negativne posledice psihičnega nasilja so prisotne na ravni posameznika (subjektivno blagostanje, fizično in mentalno zdravje, zadovoljstvo z delom, namera odhoda iz organizacije ali odhod iz organizacije, absentizem), skupine (učinkovitost in norme delovanja), organizacije (kultura in poslovna uspešnost organizacije) in družbe (brezposelnost, stroški odsotnosti in bolezni ter sodnih postopkov, kakovost odnosov v družbi in percepcije nasilja kot družbeno sprejemljivega; Samnani in Singh, 2012). Na odnose med opisanimi dejavniki in posledicami nasilja pa po opisanem modelu vpliva širše družbeno okolje.

Johnson in Indvik sta leta 1994 med ključne dejavnike za pojav nasilja na delovnem mestu uvrstila makroekonomsko okolje, ki postavlja vse večje zahteve po produktivnosti zaposlenih v vedno krajšem času, ter reorganizacijo in odpuščanje zaposlenih kot posledico vse težjih ekonomskih pogojev. Negotovo okolje delovanja organizacij povečuje verjetnost »eksplozivnih dejanj« (Johnson in Indvik, 1994, str. 516). P. Lutgen-Sandvik idr. (2009) ugotavljajo, da je nacionalna kultura pomemben dejavnik razširjenosti psihičnega nasilja. Predvsem distanca moči, enakost spolov in asertivnost so verjetno značilnosti, ki so pomemben dejavnik za razširjenost nasilja v družbi (Babnik, 2010). Ustrahovanje je pojav (Lutgen-Sandvik idr., 2009), ki je usmerjen v zmanjševanje moči in povečevanje statusnih razlik med osebami na različnih položajih, zato je v družbah z nižjo stopnjo distance

psihično nasilje manj razširjeno, podobno tudi v pretežno femininih in egalitarnih kulturah, ki skrbijo za kakovost medosebnih odnosov. Kultura pomembno determinira tudi percepcije, kaj je in kaj ni nasilno vedenje, kar najbrž pojasnjuje tudi velike razlike med državami v razširjenosti zaznavanja nasilja v povezavi z delom (Milczarek, 2010). L. Severance idr. (2013) ugotavljajo, da je večina raziskav o nasilju izvedena na udeležencih iz zahodnega kulturnega okolja. Raziskava L. Severance idr. (2013) razširja kulturološko razumevanje nasilja z identifikacijo univerzalnih in kulturno specifičnih dimenzij, ki so temelj psihološke strukture nasilja. Med pomembnimi kontekstualnimi elementi pojasnjevanja nasilja je tudi dejavnost organizacije oz. poklic žrtve (Babnik idr., 2012). Študije (v Milczarek, 2010) kažejo, da je v storitvenih dejavnostih, ki temeljijo na pogostih in neposrednih stikih ter odnosih s strankami, večja razširjenost nasilja v povezavi z delom.

Proučevanje individualnih značilnosti kot dejavnikov nasilja na delovnem mestu se je v večji meri usmerjalo na identifikacijo lastnosti žrtve, v manjši meri pa v lastnosti izvajalca nasilja (Samnami in Singh, 2012). Zapf in Einarssen (2003) zaključujeta pregled raziskav individualnih značilnosti izvajalcev in žrtve nasilja z ugotovitvijo, da so verjetne značilnosti izvajalca nasilja:

- zaščita samospoštovanja,
- pomanjkanje socialnih kompetenc,
- mikropolitичno motivirano obnašanje.

Značilnosti žrtve pa so:

- podrejeni položaj,
- pomanjkanje socialnih kompetenc in asertivnosti,
- visoka stopnja vestnosti.

Raziskava Linton in J. L. Power (2013) nakazuje, da je ustrahovanje drugih pozitivno povezano z merami makiavelizma, narcisizma, psihoticizma; psihoticizem in makiavelizem pa na zaznavanje sebe kot žrtve. S pregledom literature Samnami in Singh (2012) ugotavljata, da raziskave dajejo nasprotnoče si rezultate v povezavi z nekaterimi osebnostnimi lastnostmi žrtev psihičnega nasilja, na primer ekstravertnost, vestnost in prijaznost, bolj dosledni pa so rezultati raziskav, ki nakazujejo višjo raven nevroticizma pri žrtvi. Nielsen in Knardahl (2015) v študiji odnosa med osebnostnimi lastnostmi in psihičnim nasiljem ter longitudinalnimi in povratnimi povezavami med viktimizacijo (zaznavanje osebe, da je žrtev nasilja in se pred tem ne more braniti) ter doživljanjem psihičnega nasilja in osebnostnimi lastnostmi, ugotavljata, da lahko osebnostne lastnosti delujejo kot napovedni

dejavniki, vendar tudi kot posledice doživljanja psihičnega nasilja na delovnem mestu, vendar dokazi o tem niso konsistentni. Avtorja ugotavljata, da je stopnja nevroticizma pozitivno povezana s povečanim tveganjem, da bo oseba dve leti pozneje postala žrtev psihičnega nasilja. S kontrolo dejavnikov delovnega okolja, ki jih opisujeta spremenljivki zaznana konfliktnost in jasnost delovnih vlog, pa so v raziskavi (Nielsen in Knardahl, 2015) povezave med nevroticizmom in poznejšim doživljanjem psihičnega nasilja postale nepomembne, medtem ko se je pokazal pozitiven odnos med vestnostjo in viktimizacijo. Odnosa med drugimi lastnostmi pet-faktorskega modela osebnosti in doživljanjem nasilja na delovnem mestu v različnih časovnih obdobjih raziskava ni potrdila (Nielsen in Knardahl, 2015). Nielsen in Knardahl (2015) zaključujeta, da čeprav je osebnost osrednji dejavnik v nekaterih modelih razlage psihičnega nasilja, je to lahko posledica pretiranega osredotočanja na individualne lastnosti kot determinante nasilja in podcenjevanje situacijskih dejavnikov, ki privedejo do pojava nasilnih dejanj v delovnem okolju. Ob opisovanju individualnih lastnosti žrtev ali izvajalca, ki naj bi povečale verjetnost pojava nasilja, avtorji opozarjajo (Branch idr., 2013; Zapf in Einarsen, 2003), da poznavanje nekaterih verjetnejših individualnih značilnosti ni dovolj za razlago nasilja v delovnem okolju, saj so vzroki nasilja večplastni. Izpostavljanje le individualnih vzrokov nasilja lahko v kontekstu razlage nasilja implicira, da so posamezniki sami odgovorni za nasilje (Prilleltensky, 1990) ali da so izključno individualne lastnosti izvajalca nasilja odgovorne za prizadejano škodo žrtvi. Taka razlaga odreka odgovornost vodstva in delodajalcev ter širše družbe za preprečevanje nasilja v povezavi z delom (Zapf in Einarsen, 2003).

Psihično nasilje ni prisoten ali odsoten pojav, temveč proces (Einarsen idr., 2003), ki poteka med osebami v povezavi z delom in znotraj posameznika v obliki interpretacij, čustvenih in vedenjskih odzivov (Douglas idr., 2008). Intrapsihično ta proces zajema dve fazi (Nielsen in Knardahl, 2015):

- prva vključuje izpostavljenost sistematičnemu nasilnemu vedenju,
- druga pa subjektivno interpretacijo osebe, da je žrtev nasilja: oseba je tarča nasilnih vedenj, kadar je izpostavljena nasilnim vedenjem, vendar se pri tem ne počuti nujno kot žrtev, medtem ko zaposleni postane žrtev nasilja, ko se ne more več braniti pred izpostavljenostjo nasilju, kar opisuje izraz viktimizacija (Nielsen in Knardahl, 2015).

Predstavljene teorije in modeli nasilja v povezavi z delom ne razložijo trajanja in prenehanja nasilnih vedenj v kontekstu obravnave nasilja kot negativnih medosebnih odnosov (Branch idr., 2013). Odgovor na vprašanje trajanja nasilja poda Björkqvist (1992) (v Branch idr., 2013, str. 292)

s pomočjo modela treh faz, ki razloži stopnjevanje nasilja od prve faze, ki vključuje prikrite in posredne oblike nasilja (npr. govorice), do zadnje faze, ko žrtev doživlja intenzivna prikrita in odkrita nasilna dejanja. V prvi fazi se vedenje lahko pojavi le občasno, zadnja faza pa vključuje dnevne nasilne dogodke do žrtve (Branch idr., 2013).

Ena od najbolj pogostih oblik prekinitve nasilja v povezavi z delom je odhod iz organizacije, ki ga žrtve priporočajo tudi drugim, ki se soočajo s podobnimi negativnimi izkušnjami v povezavi z delom (Samnani in Singh, 2012). Einarsen in E. G. Mikkelsen (2003) povzemata individualne posledice psihičnega nasilja za žrtve, kot so zmanjšanje blagostanja, simptomi distresa, zmanjšana stopnja samospoštovanja, tesnoba, težave s koncentracijo, utrujenost, jeza, izgorelost, depresija in različne somatske težave, vključno s povečanim tveganjem za razvoj kroničnih bolezni (Lutgen-Sandvik idr., 2009). Zaznavanje osebe, da je žrtev nasilja in da se nasilja ne more obraniti, vpliva na delovno kariero in socialni status žrtve ter s tem na njen oz. njegov življenjski stil (Einarsen in Mikkelsen, 2003). Odhod iz organizacije, v katerem je žrtev doživljala nasilje, ne zagotavlja rehabilitacije. Žrtve se soočajo z žalovanjem in procesom izgradnje nove, spremenjene podobe o sebi kot posledice spremenjenih samozavni, vlog in odnosov (Van Servellen, 2008).

Zaključek

Nasilje na delovnem mestu danes razumemo kot negativna vedenja, za katera je značilna uporaba sile in različnih oblik moči do osebe ali oseb (Branch idr., 2013), ki jih izvajalec nasilja izvaja v povezavi z delovnimi vlogami in odnosi do žrtve, pri čemer delovnega okolja in dela kot takega ne razumemo prostorsko in časovno omejenega, prav tako pa tudi dela ne razumemo omejenega le na formalizirane oblike ciljno usmerjene dejavnosti posameznika in posameznice (Van De Griend in Hilfinger Messias, 2014). Negativno vedenje poteka od subtilnih, prikritih do javnih in odkritih oblik vedenja, ki lahko zavzemajo verbalne in neverbalne elemente ter fizične ali odnosne dimenzije vedenja (Farrell, 1997). Psihično nasilje se pomembno razlikuje od konfliktov, nesoglasij ali drugih kontraproduktivnih vedenj, kot je nespoštljivost, in sicer po trajanju nasilja in nameri izvajalca (Leiter in Stright, 2009; Monks idr., 2009), čeprav namera izvajalca v literaturi še ni povsem pojasnjena (Monks idr., 2009), prav tako je treba trajanje nasilja (ponavljajoči se vzorec vedenj) upoštevati tudi in predvsem z vidika teže in trajanja posledic, ki ga imajo negativna vedenja in stališča na žrtve (Monks idr., 2009).

A. M. Neall in M. R. Tuckey (2014) opozarjata na metodološke pomanjkljivosti dosedanjih raziskav psihičnega nasilja, izvedenih v obdobju od leta 1987 do vključno 2012. Metodološke pomanjkljivosti se med drugim nanašajo na veljavnost uporabljenih mer, med katerimi prevladujejo vedenjski kontrolni sezname oziroma ček liste ali podana opredelitev psihičnega nasilja, na podlagi katere udeleženci oz. udeleženske raziskav ocenjujejo prisotnost negativnih vedenj v delovnem okolju (Neall in Tuckey, 2014; Nielsen, Matthiesen in Einarsen, 2010). Nielsen idr. (2010) ugotavljajo, da udeleženci precenjujejo stopnjo prisotnosti psihičnega nasilja, če udeležencem ni pojasnjena njegova opredelitev, pri čemer so razprave o nekaterih elementih opredelitve psihičnega nasilja še vedno prisotne. Zaznana resnost, pogostost in trajanje različnih oblik negativnega vedenja, pa tudi vrste neenakosti moči, so morda bolj kot opredeljujoči element psihičnega nasilja dejavniki, ki vplivajo na odzive osebe in posledice doživljanja psihičnega nasilja v delovnem okolju (Hershcovis, 2011). Namesto vključevanja teh dejavnikov v opredelitev in operacionalizacijo različnih konstruktov psihičnega nasilja, jih je treba sprva proučiti kot potencialne vplivne dejavnike na zaznavanje, proces in posledice psihičnega nasilja (Neall in Tuckey, 2014). A. M. Neall in M. R. Tuckey (2014) opozarjata tudi na druge nujne izboljšave instrumentov merjenja psihičnega nasilja v delovnem okolju, z oblikovanjem instrumentov, ki merijo (i) zaznave, kdo so izvajalci nasilja (tretje osebe, sodelavci oz. sodelavke, vodstveni kadri), saj so razvoj, narava in posledice psihičnega nasilja, glede na to, kdo je izvajalec nasilja, lahko drugačne, in (ii) zaznavanje nasilja v vlogi žrtve, opazovalca ali izvajalca nasilja.

Številne teorije skušajo pojasniti pojav in razširjenost nasilja v povezavi z delom, pri čemer so te usmerjene predvsem v pojasnjevanje psihičnega nasilja, kot so atribucijska teorija (Martinko in Zellars, 1996; Martinko idr., 2002), teorije konfliktov na delovnem mestu (Zapf in Gross, 2001); teorije, ki pojasnjujejo nasilje kot stresor in tako psihosocialno obremenitev v povezavi z delom (Magnavita, 2014). Dinamika med izvajalcem in žrtvijo nasilja ter socialna dinamika v organizaciji so v ospredju razlag nasilja v povezavi z delom, ki razložijo nasilje kot posledico uporabe ali zlorabe moči (Branch idr., 2013; Hodson idr., 2006; Salin, 2003; Vredenburg in Berden, 1998), socialne izmenjave, norme recipročnosti (Leiter in Stright, 2009) in teorije organizacijske pravičnosti (Wood idr., 2013). Neuman in Baron (2003) povzemata ključne socialne determinante psihičnega nasilja v povezavi z delom, ki oblikujejo socialne odnose v delovnem okolju: norma recipročnosti, zaznavanje pravičnosti, kršitev norm in distributivna pravičnost. Sociokulturni pristopi so v ospredju del, ki pojasnjujejo organizacijski

(Lutgen-Sandvik idr., 2009; Salin, 2003), poklicni (Blackstock idr., 2018) in širši družbeni kontekst (Johnson in Indvik, 1994; Lutgen-Sandvik idr., 2009; Severance idr., 2013) nasilja v povezavi z delom.

Teoretični in empirični modeli pojasnjevanja vzrokov in posledic nasilja v povezavi z delom opisujejo številne spremenljivke na ravni posameznika, skupin, poklica, organizacij in družbe, ki do določene mere pojasnijo, zakaj se nasilje v povezavi z delom pojavi. Vzročni modeli so do določene mere preveč specifični (naštevajo specifične osebne, skupinske, organizacijske in družbene značilnosti), po drugi strani pa preveč splošni, saj ne upoštevajo v zadostni meri dinamike med različnimi ravnmi dejavnikov nasilja (Branch idr., 2013), obenem pa so določeni dejavniki, na primer značilnosti skupine in organizacije, pomanjkljivo raziskani (Samnani in Singh, 2012). Avtorji (Branch idr., 2013; Einarsen idr. 2003) opozarjajo na pomanjkanje celovitih teoretičnih razlag nasilja, ki so usmerjene v razumevanje nasilja kot procesa. Za celovitejšo razlago nasilja so potrebne predvsem longitudinalne in večnivojske raziskave nasilja ter kvalitativne raziskave dinamike odnosov v delovnih okoljih. Zaradi pomanjkanja celovitejših razlag nasilja so namreč raziskave intervencij preprečevanja nasilja v začetnih fazah (Branch idr., 2013).

Literatura

- Abramson, L. Y., Seligman, M. E. in Teasdale, J. D. (1978). Learned helplessness in humans: critique and reformulation. *Journal of Abnormal Psychology*, 87(1), 49–74.
- Allen, R. E. in Lucero, M. A. (1998). Subordinate aggression against managers: Empirical analyses of published arbitration decisions. *International Journal of Conflict Management*, 9(3), 234–257.
- Andersson, L. in Pearson, C. (1999). Tit-for-tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452–471.
- Babnik K. (2010). *Vloga societalne in organizacijske kulture v odnosu zaposlenih do dela* (doktorska disertacija). Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za psihologijo.
- Babnik, K., Štemberger Kolnik, T. in Kopač, N. (2012). Predstavitev rezultatov dela raziskave 'Nasilje nad medicinskimi sestrami na delovnem mestu': oblike, pogostost in povzročitelji psihičnega nasilja. *Obzornik zdravstvene nege*, 46(2), 147–156.
- Barling, J., Dupré, K. E. in Kelloway, E. K. (2009). Predicting workplace aggression and violence. *Annual Review of Psychology*, 60, 671–692.
- Bayar, A. (2016). Challenges facing principals in the first year at their schools. *Universal Journal of Educational Research*, 4(1), 192–199.
- Beugré, C. D. (2005). Understanding injustice-related aggression in organizations: A cognitive model. *The International Journal of Human Resource Management*, 16(7), 1120–1136.
- Blau, P. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.

- Blackstock, S., Salami, B. in Cummings, G. G. (2018). Organisational antecedents, policy and horizontal violence among nurses: An integrative review. *Journal of Nursing Management*, 26(8), 972–991.
- Branch, S., Ramsay, S. in Barker, M. (2013). Workplace bullying, mobbing and general harassment: A review. *International Journal of Management Reviews*, 15(3), 280–299.
- Brees, J. R., Mackey, J. in Martinko, M. J. (2013). An attributional perspective of aggression in organizations. *Journal of Managerial Psychology*, 28(3), 252–272.
- Bruk-Lee, V. in Spector, P. E. (2006). The social stressors–counterproductive work behaviors link: Are conflicts with supervisors and coworkers the same? *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(2), 145–156.
- Burton, J. P., Taylor, S. G. in Barber, L. K. (2014). Understanding internal, external, and relational attributions for abusive supervision. *Journal of Organizational Behavior*, 35(6), 871–891.
- Cantisano, G. T., Domínguez, J. M. in Depolo, M. (2008). Perceived sexual harassment at work: meta-analysis and structural model of antecedents and consequences. *The Spanish Journal of Psychology*, 11(1), 207–218.
- Chiaburu, D. S. in Harrison, D. A. (2008). Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of coworker effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1082–1103.
- Dillon, B. L. (2012). Workplace violence: Impact, causes, and prevention. *Work*, 42(1), 15–20.
- Dionisi, A. M., Barling, J. in Dupré, K. E. (2012). Revisiting the comparative outcomes of workplace aggression and sexual harassment. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(4), 398–408.
- Douglas, S. C., Kiewitz, C., Martinko, M. J., Harvey, P., Kim, Y. in Chun, J. U. (2008). Cognitions, emotions, and evaluations: An elaboration likelihood model for workplace aggression. *Academy of Management Review*, 33(2), 425–451.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. in Cooper, C. L. (2003). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. V S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf in C. L. Cooper (ur.), *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice* (str. 3–40). London: Taylor & Francis.
- Einarsen, S. in Mikkelsen, E. G. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. V S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf in C. L. Cooper (ur.), *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice* (str. 127–144). London: Taylor & Francis.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. in Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507.
- Embree, J. L. in White, A. H. (2010). Concept analysis: Nurse-to-nurse lateral violence. *Nursing Forum*, 45(3), 166–173.
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2010). Foundation Findings: Physical and psychological violence at the workplace. Pridobljeno s <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1054.htm>
- Farley, S., Coyne, I., Axtell, C. in Sprigg, C. (2016). Design, development and validation of a workplace cyberbullying measure, the WCM. *Work & Stress*, 30(4), 293–317.

- Farrell G. A. (1997). Aggression in clinical settings: Nurses' views. *Journal of Advanced Nursing*, 25(3), 501–508.
- Fran, slovarji Inštituta za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU, 2014–, različica 6.0, www.fran.si, dostop 1. 3. 2019.
- Geck, C. M., Grimbos, T., Siu, M., Klassen, P. E. in Seto, M. C. (2017). Violence at work: An examination of aggressive, violent, and repeatedly violent employees. *Journal of Threat Assessment and Management*, 4(4), 210–229.
- Hershcovis, M. S. (2011). »Incivility, social undermining, bullying... oh my!«: A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, 32(3), 499–519.
- Hershcovis, M. S. in Barling, J. (2010). Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta-analytic review of outcomes from different perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 24–44.
- Hodson, R., Roscigno, V. J. in Lopez, S. H. (2006). Chaos and the abuse of power: Workplace bullying in organizational and interactional context. *Work and Occupations*, 33(4), 382–416.
- Hogh, A. in Viitasara, E. (2005). A systematic review of longitudinal studies of non-fatal workplace violence. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(3), 291–313.
- Hutchinson, M., Wilkes, L., Jackson, D. in Vickers, M. H. (2010). Integrating individual, work group and organizational factors: Testing a multidimensional model of bullying in the nursing workplace. *Journal of Nursing Management*, 18(2), 173–181.
- International Labour Office, International Council of Nurses, World Health Organization in Public Services International (2002). *Framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector* (str. 1–32). Švica, Ženeva. Pridobljeno s https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/activities/workplace/en/
- Jerkič, K., Babnik, K. in Karnjuš, I. (2014). Verbalno in posredno nasilje v urgentni dejavnosti. *Obzornik zdravstvene nege*, 48(2), 104–112.
- Johnson, P. R. in Indvik, J. (1994). Workplace violence: An issue of the nineties. *Public Personnel Management*, 23(4), 515–523.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
- Keashly, L. (1997). Emotional abuse in the workplace: Conceptual and empirical issues. *Journal of Emotional Abuse*, 1(1), 85–117.
- Konrad, E. (1996). *Delovne kariere*. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za psihologijo.
- Košir, I. (2012). Pojav fizičnega nasilja nad medicinskimi sestrami na delovnem mestu. *Obzornik zdravstvene nege*, 46(2), 157–164.
- Klemenc, D. in Pahor, M. (2009). Zmanjševanje pojavov nasilja na delovnih mestih medicinskih sester v Sloveniji. *Obzornik zdravstvene nege*, 38(1), 43–52.
- Krug E. G., Dahlberg, L. L., Mercy J. A., Zwi, A. B. in Lozanoet, R. (ur.) (2002). *World report on violence and health*. Ženeva: World Health Organization. Pridobljeno s https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/chapters/en/

- Kvas, A. in Seljak, J. (2014). Unreported workplace violence in nursing. *International Nursing Review*, 61(3), 344–351.
- Lavoie-Tremblay, T. M., Fernet, C., Lavigne, G. L. in Austin, S. (2016). Transformational and abusive leadership practices: Impacts on novice nurses, quality of care and intention to leave. *Journal of Advanced Nursing*, 72(3), 582–592.
- Leiter, M. P. in Stright, N. (2009). The social context of work life: Implications for burnout and work engagement. V C. L. Cooper, J. C. Quick in M. J. Schabracq (ur.), *International handbook of work and health psychology* (str. 25–47). Hoboken, NJ: Wiley.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165–184.
- Linton, D. K. in Power, J. L. (2013). The personality traits of workplace bullies are often shared by their victims: Is there a dark side to victims?. *Personality and Individual Differences*, 54(6), 738–743.
- Lippel, K. (2018). Conceptualising violence through a gender lens: Regulation and strategies for prevention and redress. *University of Oxford Human Rights Hub Journal*, 1, Pridobljeno s <http://ohrh.law.ox.ac.uk/wordpress/wp-content/uploads/2018/09/Conceptualising-Violence-at-Work.pdf>
- Lukacik, E. R. in Bourdage, J. S. (2018). Exploring the influence of abusive and ethical leadership on supervisor and coworker-targeted impression management. *Journal of Business and Psychology*. <https://doi.org/10.1007/s10869-018-9593-2>
- Lutgen-Sandvik, P., Namie, G. in Namie, R. (2009). Workplace bullying: Causes, consequences, and corrections. V P. Lutgen-Sandvik in B. Sypher (ur.), *Destructive Organizational Communication* (str. 41–89). New York: Routledge Press.
- Magnavita, N. (2014). Workplace violence and occupational stress in healthcare workers: A chicken-and-egg situation—results of a 6-year follow-up study. *Journal of Nursing Scholarship*, 46(5), 366–376.
- Martinko, M. J. in Zellars, K. L. (1996). Toward a theory of workplace violence: a social learning and attributional perspective. *Academy of Management Proceedings*, 1996(1), 419–423.
- Martinko, M. J., Gundlach, M. J. in Douglas, S. C. (2002). Toward an integrative theory of counterproductive workplace behavior: A causal reasoning perspective. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 36–50.
- Matos, K., O’Neill, O. in Lei, X. (2018). Toxic leadership and the masculinity contest culture: How “win or die” cultures breed abusive leadership. *Journal of Social Issues*, 74(3), 500–528.
- McDonald, P. (2012). Workplace sexual harassment 30 years on: A review of the literature. *International Journal of Management Reviews*, 14(1), 1–17.
- Milczarek, M. (2010). *Workplace Violence and Harassment: A European Picture*. Pridobljeno s <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/violence-harassment-TERO09010ENC>
- Monks, C. P., Smith, P. K., Naylor, P., Barter, C., Ireland, J. L. in Coyne, I. (2009). Bullying in different contexts: Commonalities, differences and the role of theory. *Aggression and Violent Behavior*, 14(2), 146–156.
- Neall, A. M. in Tuckey, M. R. (2014). A methodological review of research on the antecedents and consequences of workplace harassment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 87(2), 225–257.

- Neuman, J. H. in Baron, R. A. (2003). Social antecedents of bullying: A social interactionist perspective. V S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf in C.L. Cooper (ur.), *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice* (str. 184–202), London: Taylor & Francis.
- Nielsen, M. B. in Knardahl, S. (2015). Is workplace bullying related to the personality traits of victims? A two-year prospective study. *Work & Stress*, 29(2), 128–149.
- Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B. in Einarsen, S. (2010). The impact of methodological moderators on prevalence rates of workplace bullying. A meta-analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(4), 955–979.
- Peek-Asa, C., Runyan, C. W. in Zwerling, C. (2001). The role of surveillance and evaluation research in the reduction of violence against workers. *American Journal of Preventive Medicine*, 20(2), 141–148.
- Piquero, N. L., Piquero, A. R., Craig, J. M. in Clipper, S. J. (2013). Assessing research on workplace violence, 2000–2012. *Aggression and Violent Behavior*, 18(3), 383–394.
- Prilleltensky, I. (1990). Enhancing the social ethics of psychology: Toward a psychology at the service of social change. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 31(4), 310–319.
- Salin D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56(10), 1213–1232.
- Samnani, A. K. in Singh, P. (2012). 20 years of workplace bullying research: a review of the antecedents and consequences of bullying in the workplace. *Aggression and Violent Behavior*, 17(6), 581–589.
- Samuels, H. (2003). Sexual harassment in the workplace: a feminist analysis of recent developments in the UK. *Women's Studies International Forum*, 26, 467–482.
- Sazonov, U. (2015). Nasilje tretjih oseb na delovnem mestu. *Delo in varnost*, 60(6), 20–25.
- Severance, L., Bui-Wrzosinska, L., Gelfand, M. J., Lyons, S., Nowak, A., Borkowski, W. idr. (2013). The psychological structure of aggression across cultures. *Journal of Organizational Behavior*, 34(6), 835–865.
- Spector, P. E., Coulter, M. L., Stockwell, H. G. in Matz, M. W. (2007) Perceived violence climate: A new construct and its relationship to workplace physical violence and verbal aggression, and their potential consequences. *Work & Stress*, 21(2), 117–130.
- Steffgen, G. (2008). Physical violence at the workplace: Consequences on health and measures of prevention. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European Review of Applied Psychology*, 58(4), 285–295.
- Steinmann, B., Nübold, A. in Maier, G. W. (2016). Validation of a German version of the Ethical Leadership at Work Questionnaire by Kalshoven et al (2011). *Frontiers in Psychology*, 7: 446.
- Škrila Čuš, D. (2005). Alkohol, agresija in nasilje. *Zdravniški vestnik*, 74(9), 535–537.
- Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43(2), 178–190.
- Van den Bossche, S., Taris, T., Houtman, I., Smulders, P. in Kompier, M. (2013). Workplace violence and the changing nature of work in Europe: Trends and risk groups. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(5), 588–600.

- Van De Griend, K. M. in Messias, D. K. H. (2014). Expanding the conceptualization of workplace violence: Implications for research, policy, and practice. *Sex roles*, 71(1–2), 33–42.
- Van Servellen, G. M. (2009). *Communication skills for the health care professional: Concepts, practice, and evidence*. Jones & Bartlett Publishers.
- Vessey, J. A., Demarco, R. in DiFazio, R. (2011) Bullying, harassment, and horizontal violence in the nursing workforce. *Annual Review of Nursing Research*, 28, 133–157.
- Vredenburg, D. in Brender, Y. (1998). The hierarchical abuse of power in work organizations. *Journal of Business Ethics*, 12, 1337–1347.
- Walker, D. D., van Jaarsveld, D. D. in Skarlicki, D. P. (2017). Sticks and stones can break my bones but words can also hurt me: The relationship between customer verbal aggression and employee incivility. *Journal of Applied Psychology*, 102(2), 163–179.
- Wood, S., Braeken, J. in Niven, K. (2013). Discrimination and well-being in organizations: Testing the differential power and organizational justice theories of workplace aggression. *Journal of Business Ethics*, 115(3), 617–634.
- Yildirim, A. in Yildirim, D. (2007). Mobbing in the workplace by peers and managers: mobbing experienced by nurses working in healthcare facilities in Turkey and its effect on nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 16(8), 1444–1453.
- Zapf, D. in Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 497–522.
- Zapf, D. in Einarsen, S. (2003). Individual antecedents of bullying: Victims and perpetrators. V S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf in C. L. Cooper (ur.), *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice* (str. 165–184). London: Taylor & Francis.
- Završnik, A. (2013). Spletno in mobilno nadlegovanje: pojem, oblike, posledice in soočanje s kazenskim pravom. *Zbornik znanstvenih razprav*, 73(1), 219–302.