

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FILOZOFSKA FAKULTETA  
ODDELEK ZA PSIHOLOGIJO

**GAJA ŠKERLJ**

**Pojavnost in posledice anonimnih pisanj v slovenskem  
vzgojno-izobraževalnem sistemu**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2019



UNIVERZA V LJUBLJANI  
FILOZOFSKA FAKULTETA  
ODDELEK ZA PSIHOLOGIJO

**GAJA ŠKERLJ**

**Pojavnost in posledice anonimnih pisanj v slovenskem  
vzgojno-izobraževalnem sistemu**

Magistrsko delo

Mentorica:izr. prof. dr. Eva Boštjančič

Ljubljana, 2019



## **Zahvala**

Iz srca se zahvaljujem Roku, družini in prijateljem, ki so vedno verjeli vame ter mi stali ob strani na študijski poti.

Prav tako bi se rada zahvalila vsem ravnateljem, ki so v raziskavi prepoznali dodano vrednost ter se odzvali na moje povabilo s sodelovanjem.

Velika hvala pa tudi mentorici izr. prof. dr. Evi Boštjančič za vso podporo, ideje ter priložnosti za učenje, ki mi jih je ponudila tekom najinega sodelovanja.



## Izvleček

Ravnatelji oz. vodje vzgojno-izobraževalnih zavodov so odgovorni za ustrezno sodelovanje med vsemi vključenimi v proces vzgoje in izobraževanja. Njihovo delo je zelo raznoliko, med drugim del njihovih nalog predstavlja tudi soočanje z nepravilnostmi, na katera opozarjajo anonimni pisci. Namen raziskave je bil proučiti pojavnost in posledice anonimnih pisanj v slovenskem vzgojno-izobraževalnem sistemu. Ker področje še ni bilo znanstveno raziskano, smo na začetku izvedli kratko anketo med ravnatelji ( $N = 43$ ) z namenom ugotavljanja pojavnosti omenjenih pisanj ter smiselnosti nadaljevanja poglobljene raziskave. Anketa je potrdila naša predvidevanja, zato smo nadaljevali s kvalitativno raziskavo s polstrukturiranimi intervjuji z 20 ravnatelji (15 % moških). V intervjujih smo spraševali po ravnateljevem splošnem mnenju o anonimnih pisanjih, konkretnih situacijah, doživljanju, posledicah in prejeti opori. Pri končni analizi smo uporabili kombinirano metodo. Ugotovili smo, da so ravnatelji pogosto izpostavljeni neutemeljenim in negativnim anonimnim pisanjem, za katerimi običajno stoji nekdo, ki je posredno ali neposredno vključen v vzgojno-izobraževalni proces ter ga je k pisanju spodbudilo lastno nezadovoljstvo ali osebni interes. V raziskavi so nas zanimale predvsem posledice omenjenih pisanj, za katere smo ugotovili, da so lahko kratkoročne ali dolgoročne ter so primerljive s posledicami nasilja na delovnem mestu. Prisotne so tako na nivoju posameznika kot celotne organizacije. Ravnatelji so se soočali s težavami oz. spremembami na področju zdravja, profesionalnega in privatnega življenja. Podobne posledice so opazili tudi znotraj preostalega kolektiva. Na organizacijskem nivoju so se spopadali s pedagoškim nemirom ter težavami s kadrom. Oporo so vsi vprašani našli med ravnatelji drugih zavodov, večina pa tudi znotraj ožjega kolektiva, medtem ko je bila opora s strani državnih ustanov v večini primerov neustrezna. Čustveno podporo so običajno poiskali v domačem okolju. Glede na to, da gre za širok spekter posledic, ki jih povzroči anonimno pisanje, bi bilo smiselno razmišljati o vpeljavi sprememb na več področjih.

**Ključne besede:** anonimna pisanja, ravnatelji, nasilje na delovnem mestu, posledice, opora

# **The appearance and consequences of anonymous writings in the Slovenian educational system**

## **Abstract**

Principals are responsible for managing everyone who is involved in the educational process. Part of their job is also solving irregularities, which are reported anonymously. The purpose of this research was to determine the occurrence and consequences of anonymous writings in the Slovenian educational system. This field has not been scientifically researched yet so it was decided to start with a short exploratory questionnaire. The goal of which was to determine the incidence of anonymous writing that principals ( $N = 43$ ) are exposed to and if there is reasonable premise to conduct this research. The results confirmed our expectations, thus it was decided to continue with 20 semi-structural interviews (15 % male) where the principals were asked about their general opinion on anonymous writings, the actual situations, experiences, consequences and support. For final analysis mixed method was used. It has been discovered that principals are often exposed to anonymous writings, which are usually unfounded and negative. The anonymous authors are typically individuals who are somehow involved in the educational process and they often anonymously report errors because of their own dissatisfaction or for their own benefit. The consequences of anonymous writings can be short- or long-term and they can be comparable to the consequences of workplace violence. The consequences can be on both, individual and organizational level. Individuals exposed to anonymous writings face problems with health, further work, and private life. Anonymous writings also influence the whole organization which includes dealing with pedagogical disorder and problems in human resources. The principals often find support in other principals and in their closest team at work. The principals usually do not get adequate support from national institutions. Furthermore, a safe home environment is very important for emotional support. Taking into account the extent of the consequences caused by anonymous writings, changes in several areas should be considered.

**Keywords:** anonymous writings, school principals, workplace violence, consequences, support



# Kazalo

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Uvod .....</b>                                                  | <b>5</b>  |
| Nasilje na delovnem mestu .....                                    | 5         |
| Anonimna komunikacija .....                                        | 7         |
| Raziskave o anonimnosti .....                                      | 8         |
| Anonimna pisanja .....                                             | 10        |
| Avtorji in pošiljatelji anonimnih pisanj .....                     | 10        |
| Prejemniki anonimnih pisanj .....                                  | 11        |
| Anonimna pisanja v slovenskem vzgojno-izobraževalnem sistemu ..... | 12        |
| Posledice anonimnih pisanj .....                                   | 13        |
| Posledice nasilja pri posamezniku .....                            | 14        |
| Posledice nasilja za zaposlene in organizacijo .....               | 16        |
| Posledice nasilja za družbo .....                                  | 16        |
| Pomen opore .....                                                  | 17        |
| Preventivno delovanje in spoprijemanje .....                       | 17        |
| Teoretična in praktična vrednost magistrske raziskave .....        | 18        |
| Raziskovalni problem .....                                         | 19        |
| <b>Metoda .....</b>                                                | <b>20</b> |
| Udeleženci .....                                                   | 20        |
| Pripomočki .....                                                   | 20        |
| Postopek .....                                                     | 21        |
| <b>Rezultati .....</b>                                             | <b>23</b> |
| Rezultati ankete .....                                             | 23        |
| Rezultati intervjujev z ravnatelji .....                           | 23        |
| Splošno mnenje o anonimnih pisanjih .....                          | 23        |
| Konkretna situacija .....                                          | 24        |
| Posledice anonimnih pisanj .....                                   | 25        |
| Individualne posledice .....                                       | 25        |
| Posledice za organizacijo in družbo .....                          | 27        |
| Spoprijemanje ter opora ob anonimnih pisanjih .....                | 29        |

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| Predlogi za soočanje.....                                | 30        |
| Komentar opažanja ob intervjujih .....                   | 30        |
| <b>Razprava .....</b>                                    | <b>32</b> |
| Doživljanje ravnateljev ob prejemu anonimnih pisanj..... | 33        |
| Posledice anonimnih pisanj.....                          | 33        |
| Posledice anonimnih pisanj pri ravnateljih.....          | 33        |
| Posledice anonimnih pisanj za organizacijo .....         | 35        |
| Spoprijemanje in opora ob anonimnih pisanjih .....       | 36        |
| Omejitve ter predlogi za nadaljevanje raziskovanja ..... | 38        |
| <b>Zaključki.....</b>                                    | <b>39</b> |
| <b>Reference .....</b>                                   | <b>40</b> |
| <b>Priloge .....</b>                                     | <b>45</b> |
| Anketa .....                                             | 45        |
| Vprašanja za intervju .....                              | 49        |
| Vprašalnik simptomov posttravmatskega stresa .....       | 52        |

## Uvod

Pri prebiranju zakonodaje o slovenskem vzgojno-izobraževalnem sistemu lahko izluščimo osnovne cilje in poslanstvo šolskega sistema. Želja je, da se vsem vključenim omogoči dostop do kakovostne izobrazbe, optimalen razvoj na več področjih ter da se spodbudi ideja o vseživljenjskem izobraževanju (Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja, 2007). V sistem so vključeni strokovni delavci (vzgojitelji, učitelji, profesorji, ravnatelji), otroci (učenci, dijaki, študenti), njihovi starši, kot tudi predstavniki Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport, občin ter drugih služb, ki sodelujejo s šolami (npr. Zavod Republike Slovenije za šolstvo, Šola za ravnatelje ...) (Kovač, 2019).

Delovanje javnih vzgojno-izobraževalnih zavodov, in sicer vrtcev, osnovnih in srednjih šol, poteka na podlagi sodelovanja med različnimi organi zavoda. Ti organi so: svet zavoda (predstavniki ustanoviteljev, zaposlenih in staršev), strokovni organi (vzgojiteljski, učiteljski oz. predavateljski zbor, oddelčni zbor, razrednik), svet staršev in ravnatelj (Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja, 2007). Ravnatelj ima v vzgojno-izobraževalni ustanovi vlogo pedagoškega vodje in je poslovodni organ, ki s svojim delom usmerja in vodi vse vključene v delovanje ustanove. V primeru, da je vzgojno-izobraževalni zavod organiziran v posamezne organizacijske enote, običajno prevzame vodenje zavoda direktor, medtem ko se ravnateljeva funkcija omeji izključno na pedagoški del. Direktor skupaj z ravnatelji različnih organizacijskih enot oblikujejo kolegij, ki jim omogoča koordinacijo in usklajeno delo celotnega vzgojno-izobraževalnega zavoda (Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja, 2007).

Na podlagi opisanih nalog ravnatelja, ki jih predvideva Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja (2007), lahko vidimo, da je ravnatelj odgovoren za razvoj, sodelovanje in korekten odnos do otrok, staršev, zaposlenih, vzgojno-izobraževalnega zavoda in morebitnih drugih oseb, s katerimi prihaja v poslovni kontakt. Svoje delo mora ravnatelj opravljati ob upoštevanju zakonskih predpisov. Ravnateljevo delo je tako večplastno, dinamično in včasih celo izpostavljeno vedenjem, ki jih lahko opredelimo kot nasilje.

## Nasilje na delovnem mestu

M. Milczarek (2010) v pregledu evropskih raziskav o nasilju in trpinčenju na delovnem mestu ugotavlja, da je z eno definicijo nemogoče opisati omenjeni pojav. Nasilje namreč zajema več vrst vedenj, ki na različne načine škodljivo delujejo na počutje in dostojanstvo posameznika. Po pregledu raziskav v 27 evropskih državah ter njihovih definicijah zaključuje, da lahko pod nasilje na delovnem mestu smatramo vse nasilne dogodke, ki so se zgodili na delovnem mestu, kar vključuje tako nasilje tretjih oseb kot mobing oz. trpinčenje na delovnem mestu.

Nasilje s strani tretjih oseb je M. Milczarek (2010) definirala kot grožnje, psihično in fizično nasilje, ko vršilci nasilja niso sodelavci, temveč osebe, ki jim zaposleni ponujajo svoje poslovne usluge oz. se z njimi poslovno srečujejo (npr. stranke, klienti, pacienti). Trpinčenje na

delovnem mestu pa lahko opredelimo kot ponavljajoče se in neutemeljeno vedenje enega ali več zaposlenih, ki je usmerjeno proti sodelavcu, nadrejenemu in/ali podrejenemu z namenom žaljenja, nagajanja in/ali grožnje (Milczarek, 2010). Na podlagi pregleda različnih raziskav M. Milczarek (2010) ugotavlja, da je trpinčenje na delovnem mestu pogostejše v primerjavi z nasiljem tretjih oseb, med drugim pa naj bi bilo nasilje s strani tretjih oseb pogostejše v zdravstvu, izobraževanju, socialnem delu, trgovini, javni upravi, varnostnih službah, hotelih in restavracijah.

Stopnja verjetnosti za nasilje na delovnem mestu se povečuje ob prisotnosti težav pri organizaciji dela (npr. ko imamo konflikt vlog), neustreznem vodenju, izpostavljenosti tretjim osebam, neugodni organizacijski klimi in specifičnem odnosu kulture do nasilja na delovnem mestu (Milczarek, 2010). Vzroki za nasilje znotraj vzgojno-izobraževalnih ustanov so povezani z uvedbo nepričakovanih sprememb, o katerih zaposleni niso ustrezno obveščeni, s skrbjo za ohranitev delovnega mesta, ki je odvisno od števila vpisanih učencev, s slabimi medsebojnimi odnosi znotraj kolektiva in nezadovoljstvom z delom vodstva, z visokimi pričakovanji državnih institucij in staršev, s stresom na delovnem mestu in z nesoglasji med zaposlenimi, ki so posledica različnih položajev na hierarhiji v zavodu (Privošnik, 2011). Ravnatelji morajo s svojim ravnanjem iskati ravnotežje za tvorbo sodelovanja med vsemi deležniki v vzgojno-izobraževalnem procesu. D. Mugnaioni Lešnik, Koren, Logaj in M. Brejc (2009) šolski prostor predstavljajo kot okolje, kjer se srečajo posamezniki, ki imajo različne vloge, odgovornosti ter položaje. Zaradi posrednih ali neposrednih interakcij lahko pride tudi do konfliktov oz. do nasilja v šoli, ki ga lahko razdelimo na naslednje kategorije: vrstniško nasilje, nasilje med učenci in učitelji, nasilje med učitelji in starši, nasilje med vodstvom in zaposlenimi, nasilje med zaposlenimi ter nasilje v družini (Mugnaioni Lešnik idr., 2009). Ko pride do kakršnegakoli nasilja v vzgojno-izobraževalnem zavodu, Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja (2007) določa, da mora šola oz. vodstvo ukrepati in rešiti zadevo na način, da otrokom zagotovi varno in spodbudno učno okolje. Zakon o osnovni šoli (2006) pa šolam nalaga, da morajo za varnost poskrbeti s hišnim redom. Ravnatelj je na podlagi svoje funkcije v odnosu do otrok tako zadolžen za preventivno preprečevanje nasilja, za zaščito žrtev in hkrati za izrek sankcij povzročitelju nasilja. Nasilju v vzgojno-izobraževalnem zavodu so potencialno izpostavljeni tudi zaposleni. Ti so lahko deležni tako nasilja znotraj ustanove kot s strani tretjih oseb. Zakon o delovnih razmerjih (2013) in Zakon o varnosti in zdravju pri delu (2011) predvidevata oblikovanje internega pravilnika posamezne organizacije, kjer delodajalec natančno določi ukrepe, namenjene preprečevanju nasilja, in predvidi način postopanja v primeru le-tega. Na podlagi napisanega vidimo, da je ravnanje v primeru nasilja odvisno od sprejetih ukrepov individualnega vzgojno-izobraževalnega zavoda in ravnanja ravnatelja. V primeru večjih kršitev pa se lahko opremo tudi na Kazenski zakonik (2012).

Zaključimo lahko, da nasilje vključuje ponavljajoča se negativna, agresivna in sovražna dejanja nadrejenih, kolegov, podrejenih in/ali tretjih oseb, pri katerih se žrtev srečuje s težavo, kako naj se zaščiti. Stroka ugotavlja, da se še vedno premalo ukvarjamo s problemom in posledicami nasilja na delovnem mestu. M. Milczarek (2010) to pojasnjuje s pomanjkanjem ozaveščenosti o problematiki, pomanjkanjem orodij za prepoznavo in merjenje nasilja, nepoznavanjem znanstvenih dokazov ter neustrezno zakonsko ureditvijo.

V pričujoči raziskavi bi se na tej točki omejili le na eno vrsto nasilja, s katero se ravnatelj v zadnjem času pri svojem delu vse pogostejše srečujejo, in sicer anonimna pisanja. Zaradi neraziskanosti omenjenega področja s psihološkega pogleda smo se odločili za eksploratorno kvalitativno raziskavo, katere cilj je proučiti, kakšna je pojavnost in kakšne so posledice anonimnih pisanj v slovenskem vzgojno-izobraževalnem sistemu. Ker področje še ni bilo znanstveno proučevano, smo poskušali skozi teoretični del raziskave poiskati vzporednice z drugimi znanstvenimi študijami, ki so vključevale podobne pojave.

## **Anonimna komunikacija**

Anonimnost naj bi se pojavila že kmalu po večjem razmahu tiska v 19. stoletju. V tistem času se je tisk začel zavzemati za anonimno izražanje mnenja iz želje, da bi se v javnosti debatiralo zgolj o vsebini sporočila in ne o avtorju le-te. S časoma se je izkazalo, da ima anonimnost tudi določene pomanjkljivosti, saj onemogoča preverjanje zanesljivosti in resničnosti navedenih informacij (Splichal, 2017).

Anonymous (1998) je anonimnost definiral kot stanje, kjer je izvor sporočila neznan, ter jo predstavil preko treh stopenj anonimnosti: popolna anonimnost, delna anonimnost in neanonimnost. Neanonimno komuniciramo, kadar imamo veliko interakcij z drugimi ter z njimi direktno izmenjujemo sporočilo. Komunikacija je delno anonima, ko nas oseba na drugi strani pozna, vendar ne pozna našega izvora, ali obratno, ko prejemnik pozna izvor informacij, vendar ne pozna nas osebno (npr. kličemo v imenu organizacije, v kateri delamo, vendar se ne predstavimo; e-pošta zaposlenega, ki ga nisi nikoli srečal). Popolnoma anonimno je sporočanje takrat, ko prejemnik ne prepozna niti nas niti izvora našega sporočila. Po avtorjevi oceni naj bi bilo največ delne anonimnosti. Število anonimnih sporočil pa naj bi rastlo. Komunikacijske tehnologije vplivajo na porast in hkrati zmanjšanje anonimnosti oz. zaščite posameznikove identitete. To pomeni, da nam mediji ponujajo možnost, da ostanemo zakriti na način, da se registriramo pod skritim imenom, medtem ko se preko drugih virov z lahkoto razkrije naša identiteta (npr. DNK, prepoznavna glasu ...) (Marx, 1999).

Marx (1999) v svojem članku ugotavlja, zakaj se posamezniki odločijo za anonimnost. Anonimnosti se poslužujemo z namenom lažjega širjenja informacij, pridobivanja pozornosti o vsebini sporočila, spodbujanja poročanja, iskanja informacij in samopomoči, spodbude nezakonitega delovanja, zaščite kontroverznega posameznika, ki je koristen za družbo, zaščite strateških ekonomskih interesov, časa, prostora in osebe, zaščite ugleda in sredstev, izognitve preganjanju, izboljšanja določenih aktivnosti, spodbude eksperimentiranja in prevzemanja rizika, zaščite osebnosti, odločitve, ki temelji na posebnih kriterijih, znanstvenega raziskovanja ter z njim povezanega pridobivanja osebnih podatkov in tradicionalnih pričakovanj. Anonymous (1998) predpostavlja, da se posameznik poslužuje anonimnosti, ker ne more tvegati, da bi bil imenovan, oz. ne želi prevzeti odgovornosti za svoje besede.

Poznamo več vrst anonimnosti: psevdoanonimnost (avtor se podpiše s psevdonimom ali drugim fiktivnim imenom), fizična anonimnost (avtor sporočila ni prisoten pri njegovem prenosu, npr. skrivanje sporočila v drugem prostoru in bralec ne more odkriti izvora), diskurzivna anonimnost (povezana je z direktno verbalno komunikacijo, vendar ji

individualnega izvora ne moremo določiti), osebna anonimnost (pošiljatelj je anonimen prejemniku, medtem ko je on znan kot vir sporočila) in družbena anonimnost (*other-anonymity*; vir anonimnosti ni mogoče določiti) (Anonymous, 1998). D. G. Johnson (1997) je uvedla še razdelitev na ne spletno anonimnost (direktna komunikacija, telefon, tradicionalni mediji) in spletno anonimnost (ta temelji na računalniških sistemih).

## Raziskave o anonimnosti

Anonimnost in vpliv le-te na naše vedenje so znanstveniki raziskovali tako, da so na različne načine zakrili posameznikovo identiteto ter nato opazovali vedenje. P. Ellison-Potter, Bell in Deffenbacher (2001) so v svoji raziskavi opazovali vožnjo posameznikov, tako da so polovici udeležencem rekli, naj si predstavljajo vožnjo s kabrioletom, ki ima spuščeno streho, in jih lahko med vožnjo druge osebe identificirajo, medtem ko so drugi polovici udeležencem naročili, naj si predstavljajo, da vozijo kabriolet z zaprto streho in jih drugi ne morejo identificirati. Po opravljeni vožnji so avtorji raziskave ugotovili, da so vozniki, ki so ostali anonimni, vozili agresivnejše (hitreje, več prevoženih rdečih luči, trčenj) kot tisti, ki niso bili anonimni. Zimmerman in Ybarra (2016) sta prav tako raziskovala, kako anonimnost vpliva na izražanje agresije. Avtorja sta ugotovila, da so se posamezniki po porazu v igri s črkami izražali agresivnejše, če so sodelovali v razpravi na spletnem blogu kot anonimni pisci v primerjavi z neanonimnimi. Prav tako so bili anonimni pisci še agresivnejši, ko so v spletnem forumu zasledili predhodno objavljene agresivne objave drugih piscev.

Mnogi avtorji (Barlett, Gentile in Chew, 2016; Lapidot-Lefler in Barak, 2012; Suler, 2004) so raziskovali spletno anonimnost, ki danes verjetno prevladuje kot oblika anonimne komunikacije. Suler (2004) v svojem članku ugotavlja, zakaj ljudje na spletu pogosteje in intenzivneje razkrivajo svoje razmišljanje v primerjavi s tem, kolikšen del svojega razmišljanja so pripravljene razkriti drugi osebi v direktni komunikaciji. Avtor je raziskoval dejavnike, ki bi lahko vplivali na takšen način spletnega izražanja. K omenjenemu v prvi vrsti pripomore dejavnik anonimnosti, ko se posamezniki skrivajo za lažnimi imeni ali morda resničnimi imeni, ki pa ne razkrivajo ničesar drugega o njih. Po avtorjevi teoriji imajo posamezniki na spletu občutek, da so manj ranljivi, in ker doživljajo splet kot nekaj ločenega od njihovega resničnega življenja, se v manjši meri zavedajo posledic svojega vedenja na spletu. Nekateri celo verjamejo, da vedenje na spletu ne predstavlja njih v resničnem življenju. Drugi dejavnik, ki ga omenja Suler (2004), je nevidnost. Povezan je s tem, da se posamezniki na spletu ne srečajo z ljudmi osebno, kar jim daje moč in priložnost, da izrazijo stvari, ki jih v živo ne bi nikoli. Posledično jih tudi ne skrbi, kako bo njihovo sporočilo oblikovano ter sprejeto na drugi strani. Komunikacija preko besedila omogoča, da se izognemo neposrednemu kontaktu, ki je lahko v marsikateri situaciji neugoden. Tu je nato še dejavnik asinhrona komunikacije, ki ga avtor raziskave utemelji s tem, da je na spletu pri posamezniku prisoten občutek varnosti, saj ne rabi podati takojšnjega odgovora, temveč se lahko sam odloči, kdaj (če) je pripravljen prebrati odgovor in se nanj odzvati. Pogosto je s komunikacijo preko spleta povezano tudi, da si posamezniki v glavi predstavljajo podobo in glas sogovornika, s katerim so v kontaktu. Suler (2004) navaja, da naj bi ljudje fantazirali o zvezah, konfrontacijah, ki jih nismo zmožni v vsakdanjem življenju. Na spletu pa se zaradi anonimnosti počutimo tako varne, da povemo

stvari, ki jih drugače ne bi. S tem, ko se ljudje izrazijo na spletu, krepijo lastno samozavest. Prav tako ga ljudje koristijo, da izrazijo svoje razmišljanje, saj na spletu ne vidijo grožnje avtoritete, ki jih v vsakdanjem življenju omejuje in bi jih lahko kaznovala.

Lapidot-Lefler in Barak (2012) sta v svoji raziskavi ugotavljala, kako anonimnost, nevidnost in očesni kontakt vplivajo na škodljivo komunikacijo preko spleta. Ugotovila sta, da na samo izražanje posameznika v največji meri vpliva odsotnost oz. prisotnost očesnega kontakta. Ko pride do le-tega, se stopnja negativne komunikacije bistveno zmanjša. Sama anonimnost in neanonimnost nista imela tolikšnega učinka. Izjema pri anonimnosti je bila le na področjih izražanje grožnje. V takih primerih je bila neanonimnost dovoljšen pogoj, da so se grožnje v manjši meri izražale.

Barlett in sodelavci (2016) so raziskovali, kakšen je dolgoročni vpliv spletne anonimnosti. Raziskava je pokazala, da bolj kot se posamezniki počutijo anonimni na spletu, večja je verjetnost, da bodo izvajali katero od oblik spletnega nasilja nad drugimi uporabniki. Razlog, zakaj anonimnost dolgoročno vpliva na spletno nasilje, avtorji raziskave vidijo v tem, da obstaja pozitivna povezanost med anonimnostjo in pozitivnim odnosom do spletnega nasilja. Slednjega lahko predstavimo v smislu, da je spletno nasilje sprejemljivo, če si nekdo to zasluži. Anonimnost v tem primeru spodbudi še dodatna pozitivna občutja ob spletnem nasilju.

Možnost anonimnega sporočanja nima nujno vedno samo slabih namenov oz. ima tudi določene pozitivne argumente. J. M. Lynch (2015) je v svoji doktorski disertaciji ugotavljala, ali možnost anonimne prijave nasilja nad mladostniki vpliva na to, kako pogosto bodo le-ti podali prijavo nasilja. Avtorica namreč ugotavlja, da se marsikatero nasilje ne prijavi zaradi pomanjkanja zaupanja v šolsko administrativno službo, socialne stigme, občutka strahu in sramu. Z uvedbo spletnega sistema, ki je učencem omogočal anonimno prijavo nasilja, se je povečalo število prijav. Avtorica povečanje povezuje s tem, da so se prijavitelji počutili bolj varne in jih ni bilo mogoče prepoznati v prijavi. To je potrdila tudi avtorica J. M. Tracy (2012), ki jo je zanimalo, kakšnih intervencij se poslužujejo ravnatelji šol za preprečevanje oz. zmanjšanje nasilja. Ravnatelji so med drugim navajali možnost anonimne prijave nasilja, kar daje otrokom občutek varnosti ter jih spodbudi k prijavi. J. M. Lynch (2015) je ugotovila še, da če so posamezniki šolsko klimo in odnose z učitelji zaznavali pozitivno, niso imeli težav s prijavo nasilja tako anonimno kot tudi neanonimno. Če so se počutili dovolj varno, so v vsakem primeru prijavili nasilje.

Da je uvedba anonimnega sporočanja v določenih primerih potrebna ali celo nujna, v svoji raziskavi ugotavljata Y. H. Lin in S. M. Ma (2009). Avtorici sta raziskovali, kako pogosto medicinske sestre poročajo o napakah, ki se zgodijo pri dajanju zdravil. Ugotovili sta, da je 66,9 % medicinskih sester pri svojem delu opazilo napako in da jih je od tega imelo 87,7 % željo prijaviti jo, če ne bi bilo posledic za prijavitelja. Sestre se za prijavo niso odločile zaradi naslednjih razlogov: strah pred odgovornostjo, strah pred kaznijo, da bi povzročile nezaupanje bolnikov, zaradi prevelikih delovnih obremenitev, če bi poročale, bi še več ljudi vedelo za napako, strah pred diskriminacijo s strani sodelavcev, zaradi neznanja, kako in kam poročati, in prepričanja, da v nobenem primeru ne bi prišlo do sprememb. Avtorici ugotavljata, da je

odpravljanje napak nujno za kakovostno zdravstveno oskrbo in posledično bi bilo potrebno v takem primeru uvesti anonimno prijavo brez negativnih posledic.

Na podlagi pregleda raziskav vidimo, da ima anonimno pisanje tako pozitivne kot negativne posledice. Na vprašanje, kako to vpliva na ravnateljevo delo in delovanje vzgojno-izobraževalnih zavodov, bomo poskušali odgovoriti skozi magistrsko raziskavo.

## **Anonimna pisanja**

Slovenski detektiv Dvoršak (2002) je anonimna pisanja opredelil kot pisanja, pritožbe, sporočila, opozorila, lažne ovadbe, izsiljevanja, ki se lahko nahajajo kjerkoli in kadarkoli. Anonimnost se pojavlja skozi različne medije, npr. anonimna pisma medijem, institucijam za pregon, preko prijavljanja nepravilnosti, izpovedi cerkvi, tajni oboževalci, sporočila, radijski klici itn. (Anonymous, 1998). Skupno vsem je, da ostaja pisec iz določenih razlogov anonimen (Dvoršak, 2002). Dvoršak (2002) pogojno v kategorijo anonimnih pisanj uvršča tudi podpisana pisanja (npr. z lažnim imenom), vendar pa ne moremo z gotovostjo vedeti, na katero osebo se podpis nanaša. Če povzamemo Dvoršakovo (2002) teorijo, gre za pisanja, ki običajno prenašajo sporno vsebino ali frustracijo, ki je pisec ne upa glasno izraziti. Pogosto gre za vsebino, ki je neresnična, težko dokazljiva, neprimerna in bremeni posameznika ali njih več. Z anonimnostjo se prejemniku sporočila onemogoči direktni stik s piscem. Prejemnik anonimnega sporočila ima običajno željo, da bi v pisanju prepoznal namige, ki bi mu razkrili avtorja (Anonymous, 1998; Rains in Scott, 2007). K. A. Lafone (2014) z zanimanjem ugotavlja, da so se anonimna pisma skozi zgodovino ohranila vse do danes. Na podlagi njenega pregleda vidimo, da danes celo obstajajo spletne strani, s pomočjo katerih lahko pošlješ anonimno pismo, npr. nekdanjemu partnerju.

### *Avtorji in pošiljatelji anonimnih pisanj*

Anonymous (1998) navaja, da je odločitev za anonimnost lahko rutina, nekaj nezavednega ali pa je za določene situacije celo predpisana (npr. ko ocenjujemo izvedbo nadrejenih). Pri anonimnosti gre lahko za določeno strateško odločitev, ko posameznik začuti, da je izražanje njegovega mnenja tvegano in se želi zaščititi. Avtor sporočila želi ostati anonimen, kadar v svojem besedilu sporoča o občutljivih temah (npr. zloraba), navaja težko preverljive informacije (npr. govorice) ter se prepozna kot nekdo, ki nima dovolj izkušenj ali visokih vodstvenih sposobnosti, da bi drugi njegovo mnenje jemali kot verodostojno in bi prisluhnili njegovemu sporočilu. S poslano anonimko upa, da bo prejemnika prepričala vsebina in ne to, kdo je poslal konkretno sporočilo (Anonymous, 1998). Glede na Dvoršakove (2002) navedbe lahko dodamo, da posamezniki uporabljajo anonimno pisanje v izogib negativnim posledicam javnega izražanja njihovega mnenja, posmehovanju, žaljenju in prevzemu kazenske odgovornosti za posledice, ki jih s pisanjem povzročijo.

Dvoršak (2002) v svoji knjigi prav tako ugotavlja, da so pisci anonimk običajno v vsakdanjem življenju neopazni in zadržani, preko anonimnih pisanj pa sporočajo neizgovorjeno. Izkušnje kažejo, da so to lahko tudi posamezniki s težavami v duševnem



zdravju, ki se jih pogosto niti ne zavedajo. Prav tako se v ozadju anonimnih pisanj vedno skriva nekdo, ki razmere in posameznike, vključene v pisanje, dobro pozna. Vodilo anonimnih pisanj je običajno sovraštvo, želja po maščevanju, zloba, politični cilj, izsiljevanje, redko pa posamezniki izkoriščajo možnost anonimnega pisanja zgolj iz zabave (Dvoršak, 2002). K. A. Lafone (2014) v svojem doktoratu predstavi različne vrste anonimnih pisem: pismo strupenega peresa, pisma s svarilnim namenom in pisma z namenom izsiljevanja oz. grožnje žrtvi. Pri opisu posameznih pisem je pomembno predvsem dejstvo, da niso vsa samo škodoželjna in neugodna do naslovnika. Iz opisa posameznih vrst pisem lahko vidimo, da obstajajo tudi pisci, ki želijo anonimno posameznika opozoriti na morebitno nevarnost oz. želijo preprečiti določene neljube dogodke.

Če povzamemo, posameznik se bo odločil za anonimnost, kadar bo imel slabši status, kadar poseduje sumljive in občutljive informacije, ima nizko stopnjo kredibilnosti in v zadevah, ki jih je enostavno anonimizirati (Anonymous, 1998). Oseba, ki je anonimno pisanje proizvedla, podobno kot pisci podpisanih besedil, pričakuje oz. jo zanima odgovor, reakcija prejemnika ter se običajno nahaja nekje v bližini (Dvoršak, 2002). Verjetnost, da se bomo razkrili kot avtorji besedila, se poveča, ko imamo enak ali višji položaj od osebe, ki ji nekaj sporočamo, ko imamo kredibilne in neobčutljive informacije in ko imamo visoko potrebo po povratni informaciji. Naslovnik lahko poda tako negativno kot tudi pozitivno povratno informacijo le takrat, ko ve, komu odgovarja (Anonymous, 1998).

Avtor anonimnega pisanja običajno napiše več kot eno anonimno pismo. Problem pri anonimnih pisanjih je v tem, da ima številne negativne posledice za prejemnika in njegovo delovno in privatno okolje, avtorja pa lahko le redko sodno preganjamo. Danes detektivi na podlagi poglobljenega preučevanja pisanja s pomočjo psiholingvističnih analiz skušajo ugotoviti, kdo stoji za pisanjem (Dvoršak, 2002).

Pisca lahko poskušamo identificirati preko vsebine sporočila, kanala sporočanja in stopnje anonimnosti. Preko vsebine dobivamo namige o spolu pisca, o številu ljudi, ki stojijo za anonimko, prepoznamo lahko način izražanja, ki ga lahko povežemo s posameznikom, prepoznamo informacije, ki jih ve samo majhen krog ljudi, ter kakšne druge informacije, ki razkrivajo posameznika. Preko vsebine je običajno enostavno domnevati, kdo se skriva za pisanjem. Prav tako kanal sporočanja velikokrat pomaga pri prepoznavi pošiljatelja. Kljub temu da obstajajo načini za anonimno sporočanje, se nam lahko zgodi, da pozabimo na malenkosti, ki nas na koncu razkrijejo (npr. pozabimo izbrisati logotip). Prav tako je pri identifikaciji pisca pomembna stopnja anonimnosti. Več informacij kot razkrijemo, večja je verjetnost, da nas bodo prepoznali (Anonymous, 1998).

### *Prejemniki anonimnih pisanj*

Keown ugotavlja, da so žrtve anonimnih pisanj običajno posamezniki, ki so odgovorni za sprejemanje odločitve oz. avtoritete, kot so znane osebe, direktorji, vodje, učitelji, politiki, verski vodje (Lafone, 2014). Ravnatelji imajo v našem konkretnem primeru vlogo vodenja šole, kar pomeni, da predstavljajo avtoriteto na tem področju ter so posledično prej izpostavljeni različnim načinom anonimnega sporočanja drugače mislečih.

Prejemnik bo prejel sporočilo z neznanim pošiljateljem, ko bo možno v vsebini napisanega prepoznati že minimalno grožnjo, ko samo sporočilo ne bo imelo velikega pomena, ko bo zanesljivost navedenih informacij vprašljiva, ko bo način pošiljanja in priprave anonimnega pisanja poenostavljen, rutinski in bo prepoznavna pisca težka. Če se prejemnik strinja s sporočilom ali je to dvoumno, nejasno in nepomembno, mu ne bo pripisoval velikega pomena. Prejemnik pa bo poskušal identificirati pisca, ko bo imel občutek, da je ogrožen, ko bo ocenil, da ima pisec dostop do pomembnih informacij, ko se prejemnik z navedenim ne strinja in želi dokazati nasprotno (Anonymous, 1998).

S sprejemom sporočila anonimneža prejemnik spodbudi pisca, da nadaljuje s takim načinom sporočanja. Prav tako bo sprejetje sporočila in reakcija nanj vplivala na to, ali se bo pisec pri nadaljnji komunikaciji morda odločil za neanonimno in odkrito sporočanje ali se bo držal anonimnosti. S ponavljajočimi se interakcijami skozi daljši čas je večja verjetnost, da se bo znanje prejemnika o izvoru sporočila povečalo, anonimnost pa se bo zmanjšala. Tako se bo postopoma tudi zmanjšala možnost anonimnosti (Anonymous, 1998).

### *Anonimna pisanja v slovenskem vzgojno-izobraževalnem sistemu*

Anonimna pisanja v slovenskem vzgojno-izobraževalnem sistemu, ki jih bomo obravnavali v sklopu magistrske naloge, se pojavljajo v dveh oblikah, kot anonimna pisma in anonimne prijave. Obe obliki sta lahko naslovljeni na posameznika in/ali ustanovo oz. njih več. V Sloveniji je sistem anonimnih prijav urejen tako, da ima vsak posameznik v primeru, da opazi oz. je bil izpostavljen kršitvi, kaznivemu dejanju ali drugi nepravilnosti, pravico podati anonimno prijavo na policijo oz. inšpektorat, ki pokriva področje, kjer je bilo opaženo sporno ravnanje (Ministrstvo za javno upravo, b. d.). Prijavo je možno oddati elektronsko, po pošti ali osebno. Po Zakonu o inšpekcijskem nadzoru (2007) mora posamezni inšpektorat vse anonimne prijave obravnavati in preveriti očitane nepravilnosti. V primeru, da inšpektorat ugotovi, da je bila prijava lažna oz. da očitki niso resnični, lahko postopek inšpekcijskega nadzora ustavi.

Glede na poročilo Inšpektorata Republike Slovenije za šolstvo in šport (2018) lahko vidimo, da število izrednih inšpekcijskih nadzorov, kamor sodijo tudi anonimne prijave, od leta 2004 narašča. V letu 2017 so namreč prejeli 752 pobud za izredni nadzor, kar je 19 % več v primerjavi z letom prej. 86 % teh prijav je opozarjalo na napake v vrtcih, osnovnih in srednjih šolah. Predvsem so se očitale nepravilnosti pri preverjanju in ocenjevanju znanja (16,2 %), uresničevanju pravic in dolžnosti vključenih v izobraževanje (15,6 %), izpolnjevanje pogojev za dejavnost in organizacijo dela (13 %). Od 918 očitanih kršitev, ki so bile razlog za izredni inšpekcijski nadzor, je bilo le 32 % potrjenih z nadzorom. Pri ugotovljenih nepravilnostih se je v večini primerov zadeva zaključila z opozorilom ali predlogom za ureditev zadeve.

Naraščanje števila pritožb povečuje obremenitev tako za inšpekcijske službe kot tudi za vodstva organizacij, v našem primeru ravnateljev. Ker je ravnatelj imenovan kot odgovorna oseba za spremljanje in vodenje pedagoškega procesa ter delovanja zavoda, je on tisti, ki je vedno informiran o anonimni prijavi na različne državne službe, izpostavljen anonimnim dopisom in kasneje vključen v postopek reševanja zadeve, ne glede na vsebino prijave. Pomembno je le to, da se vsebina nanaša na zavod, v katerem dela. Se pravi, da je ravnatelj

seznanjen s tem, kakšne kršitve oz. nepravilnosti se očitajo, kdo je vključen ter s celotnim postopkom odgovarjanja in reševanja situacije, ki jih je anonimno pisanje sprožilo. Gre za nekakšen osrednji lik komunikacije med vsemi deležniki v zavodu ter državnimi inštitucijami. Zaradi opisane vloge ravnatelja v procesu soočanja in reševanja anonimnih pisanj smo se odločili, da z njimi naredimo intervjuje. Namen je bil pridobiti čim bolj celostni uvid v situacijo na področju anonimnih pisanj v slovenskem vzgojno-izobraževalnem sistemu. Predvsem so nas zanimali psihološki vidik doživljanja anonimne komunikacije in posledice le-te, ki so jih pri sebi ali v svojem okolju opazili ravnatelji.

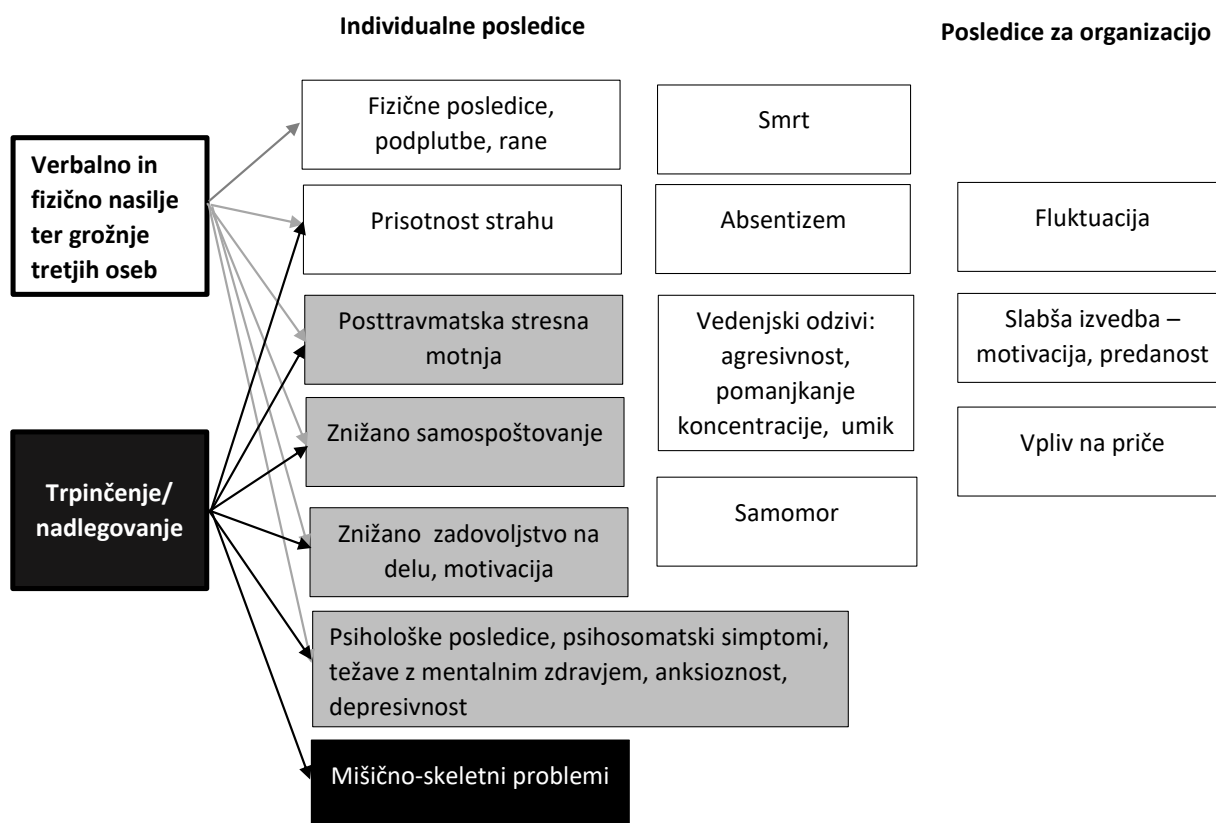
### **Posledice anonimnih pisanj**

Posledice, ki bi jih anonimno pisanje lahko imelo pri posamezniku, prejemniku in/ali omenjenemu v pisanju, še niso bile znanstveno raziskane, zato smo se pri iskanju možnih posledic oprli predvsem na raziskave, ki so proučevale druge vrste nasilja na delovnem mestu, saj smo predpostavili, da večina anonimnih pisanj, s katerimi so se srečali ravnatelji, vsebinsko opozarja na določen problem oz. nepravilnost v njihovi organizaciji. Po predhodno predstavljeni teoriji (Anonymous, 1998; Dvoršak, 2002; Lafone, 2014; Lynch, 2016) vidimo, da je lahko opozarjanje na napake problematično tako za eno kot za drugo stran. Pisec se ne želi izpostaviti, naslovnik pa se lahko počuti ogroženega. Naše izhodišče za posledice anonimnih pisanj je bilo različno nasilje na delovnem mestu. Zavedali smo se, da gre za eksploratorno raziskavo in da se lahko v rezultatih pričakuje tudi odstopanje, saj se posamezniki razlikujejo v tem, kako si razlagajo neprimerno vedenje oz. nasilje (Oblak, Škerlj in Šubic, 2019).

Leymann je eden prvih, ki je začel z opozarjanjem in raziskovanjem nasilja na delovnem mestu. V svojem delu je oblikoval 5 kategorij nasilja na delovnem mestu glede na to, kako le-to vpliva na žrtev nasilja:

1. vpliv na možnost enakovredne komunikacije žrtve (npr. žrtev ne dobi priložnosti, da bi izrazila svoje mnenje, izpostavljena je verbalnemu nasilju in verbalni nastrojenosti proti njej),
2. žrtev ima omejene možnosti za vzdrževanje socialnih kontaktov (npr. sodelavci se je izogibajo),
3. vpliv na osebni ugled žrtve (npr. govorice, posmehovanje),
4. vpliv na položaj v službi (npr. žrtev ne dobi dela, opravlja nepomembne naloge) in
5. žrtev utрпи posledice na fizičnem zdravju (Leymann, 1996).

Leymann (1996) in druge evropske raziskave, ki jih v svojem pregledu povzema M. Milczarek (2010), ugotavljajo, da ima nasilje na delovnem mestu, tako trpinčenje znotraj organizacije kot tudi nasilje tretjih oseb, negativne posledice za posameznika, njegovo družino, sodelavce, organizacijo, kot tudi celotno družbo. M. Milczarek (2010) posledice nasilja na delovnem mestu pregledno prikaže s spodnjim prikazom (glej *Slika 1*), ki bo v nadaljevanju podrobneje razdelan tudi na podlagi drugih raziskav.



Slika 1. Prikaz posledic nasilja na delovnem mestu (Milczarek, 2010)

### Posledice nasilja pri posamezniku

Težje kot je nasilje ter večja kot je njegova pogostost, več negativnih posledic lahko zaznamo pri žrtvi (glej Sliko 1). Posledice se razlikujejo od žrtve do žrtve ter njihove percepcije celotnega dogajanja in sposobnosti spoprijemanja z nastalo situacijo (Di Martino, Hoel in Cooper, 2003). M. Vartia (2001) ugotavlja, da se najbolj jasno povezujejo s stresom nasilna dejanja, ki so usmerjena na posameznikovo privatno življenje, nepravilno presojanje posameznikovega dela in onemogočanje izražanja mnenja zaposlenega. Žrtve nasilja so običajno izpostavljene različnim vrstam nasilja istočasno.

Občutke ob doživetem nasilju so v kvalitativni študiji opisali učitelji, ki so bili deležni nasilja s strani staršev otrok. 29 % vprašanih je povedalo, da so se počutili grozno, osebno ponižani in prizadeti. Tretjina vprašanih je začela dvomiti v svoje delo in iskala napako pri sebi. 12,5 % vprašanih je opisovalo, da so se počutili nemočne, 25 % pa jih je omenilo resen šok in stisko (Oblak idr., 2019).

Različne vrste nasilja nad posameznikom vplivajo na način zaznavanja generalnega stresa. Najbolj škodljivo je na posameznika delovalo nasilje, kjer je nasprotna stran na žaljiv in nepravilčen način presojala njegovo delo. Mentalni stres, ki ga lahko pojasnimo s simptomi depresivnosti, napetosti, nenavadne utrujenosti, nerazumevanja, zaskrbljenosti, težavami s spanjem,

težavami zaspati, občutkom nemoči, osamljenosti in manjvrednosti, je prisoten, ko se nasilnež ali njih več spravijo na žrtvino privatno življenje in kadar neustrezno ocenijo delo žrtve (Vartia, 2001). Kot vidimo že na podlagi ene raziskave, žrtev nasilja utрпи različno stopnjo težav s psihičnim in fizičnim zdravjem. To pa potrjujejo tudi številne druge študije (npr. Dolinar, Jere, Meško, Podbregar in Eman, 2010; Hoel, Sparks in Cooper, 2001; Littlechilde, 2005 ...). Psihične posledice so včasih resnejše kot fizične. Te so odvisne od posameznika in se gibljejo od minimalnih do res hudih, ko lahko posameznik konča svoje življenje s samomorom (Milczarek, 2010).

M. G. Cassitto, E. Fattorini, Gilioli, C. Rengo in V. Gonik (2003) so uporabili prikaz, na kakšen način nasilje na delovnem mestu potencialno vpliva na težave z zdravjem. Izraz potencialno je uporabljen, ker se avtorji zavedajo zapletenosti odkrivanja direktne povezave med nasiljem in posledicami. Posledice se lahko kažejo kot psihopatologija, kamor uvrščajo anksioznost, apatijo, izogibanje, probleme s koncentracijo, depresivno razpoloženje, strah, podoživljanje, hiperaktivnost, negotovost, insomnijo, vsiljive misli, razdražljivost, pomanjkanje iniciativnosti, melanholijo, spremembe razpoloženja in nočne more. Drugi sklop posledic lahko uvrstimo v psihosomatske posledice, kamor uvrščamo: arterijsko hipertenzijo, astmatske napade, srčno-žilne bolezni, izpadanje las, glavobole, bolečine v mišicah in sklepih, izgubo ravnotežja, migrene in želodčne bolečine. Posledice na vedenju lahko opazimo kot avto- in heteroagresivno vedenje, težave s prehranjevanjem, zlorabo alkohola, drog in tobaka, seksualne disfunkcije in socialno izolacijo. Več raziskav (npr. Cassitto idr., 2003; Di Martino idr., 2003; Mumel, Jan, Treven in Malc, 2015 ...) opozarja na razvoj posttravmatskega stresnega sindroma pri žrtvi, ki je povezan s podoživljanjem dogodkov preko sanj, nočnih mor, flashbackov ter je razlog za izogibanje situacijam, ki bi priklicale neprijetne dogodke. Ti posamezniki imajo pogosto težave s spanjem in koncentracijo (Cassitto idr., 2003).

Ena od petih oseb, izpostavljenih nasilju, se odloči za bolniško odsotnost (Vartia, 2001). Pri posameznih primerih je potrebno dolgoročno zdravljenje in morda celo hospitalizacija, ki je rezultat mentalnega zloma. Določeni zaposleni ostanejo dlje časa odsotni z dela, se nikoli ne vrnejo na delo ali postanejo brezposelni. Povratnike na delo pogosto spremlja strah pred ponovitvijo situacije (Hoel idr., 2001).

Številni avtorji (npr. Hoel idr., 2001; Littlechilde, 2005; Vartia, 2001 ...) ugotavljajo, da nasilje na delovnem mestu vpliva tudi na profesionalno življenje in delo posameznika. Izpostavljenost nasilju na delovnem mestu potencialno vpliva na samo produktivnost žrtve (Hoel idr., 2001), tolerantnost v odnosu do strank in kakovost izvedbe storitve (Najafi, Fallahi-Khoshknab, Ahmadi, Dalvandi in Rahgozar, 2017) na način, da je vse omenjeno slabše. Prav tako ima lahko žrtev težave s komunikacijo v službi in s samozavestjo pri opravljanju svojega dela (Najafi idr., 2017). M. Vartia (2001) ugotavlja, da se nizka samozavest povezuje z vrsto in pogostostjo izpostavljenosti nasilju. Posamezniki, ki so bili večkrat izpostavljeni nasilju, bodo manj samozavesti v primerjavi s tistimi, ki se bodo z nasiljem srečali prvič. Glede vrste nasilja lahko rečemo, da se nizka samozavest kot posledica v največji meri povezuje z nasiljem, ki posamezniku onemogoča izražanje mnenja ter ko se ga obremenjuje z nesmiselnimi nalogami. Žrtev ima lahko kasneje tudi težave pri spoprijemanju z zahtevnejšimi nalogami ter pri

postavljanju ciljev (Vartia, 2001). Med drugim se lahko pri žrtvi pojavi nezadovoljstvo v službi in neprostoovoljno prenehanje delovnega razmerja (Hoel idr., 2001).

Vpliv nasilja se običajno ne konča samo pri posamezniku in njegovem delu, ampak lahko, tako posredno kot neposredno, posledice dogodkov na delovnem mestu utrpijo tudi družina in prijatelji žrtve. Raziskave so pokazale različne rezultate vpliva nasilnih dogodkov na privatno življenje. Najafi in sodelavci (2017) so v svoji raziskavi ugotovili, da pogosto zaposlenemu delovna etika prepoveduje izražanje negativnih čustev na delovnem mestu, kar je pomenilo, da so kasneje zaposleni sproščali nabrano negativno energijo doma, tako da so bili bolj napeti in nepotrpežljivi. Prav tako lahko žrtev nasilja za družino predstavlja breme, saj potrebuje tako fizično kot psihično podporo, da se sooči z bolečino, med drugim pa bremeni družino tudi z manjšim zaslužkom in stroški zdravljenja (Di Martino idr., 2003; Hoel idr., 2001). Za družino lahko žrtev nasilja predstavlja nadlogo, saj zmanjšuje splošno kakovost življenja družine, kar lahko posledično privede do razpada le-te (Hoel idr., 2001). Slovenska raziskava je pokazala nekoliko drugačne rezultate, saj so ugotovili, da so bile pri žrtvah nasilja težave v odnosih redke. Žrtvi pa je družina služila kot varno zavetje pri vsem dogajanju (Dolinar idr., 2010).

#### *Posledice nasilja za zaposlene in organizacijo*

Nasilje na delovnem mestu in njegove posledice niso omejene le na posameznika, ki je žrtev nasilnih dejanj, temveč posledice občutijo tudi ostali zaposleni (*glej Sliko 1*). Opazovalci nasilja doživljajo več splošnega stresa in mentalnih stresnih reakcij (npr. depresivnost, težave s spanjem, utrujenost ...) v primerjavi z zaposlenimi, kjer nasilja ni (Vartia, 2001). Nasilje prav tako ne vpliva samo na slabšo produktivnost žrtve, temveč tudi na produktivnost ostalih vpletenih (Hoel idr., 2001). Pogosto lahko pri sodelavcih opazimo občutke krivde ob opazovanju žrtve ter strah, da bi bili tudi sami deležni podobnih nasilnih dejanj (Privošnik, 2011). M. Vartia (2001) ugotavlja, da nasilje nad sodelavcem ne vpliva na samozavest ostalih zaposlenih.

O vplivu nasilja in posledicah le-tega lahko govorimo tudi na nivoju organizacije, v kateri se nasilje dogaja (*glej Sliko 1*). Tu so zagotovo ekonomske izgube, ki jih organizacija utrpí zaradi bolniške odsotnosti posameznika z dela, zmanjšane produktivnosti in izvedbe, ki je prisotna v celotnem kolektivu, stroškov nadomeščanja kadra, prostovoljnih in neprostoVOLJNIH premestitev, predčasnih upokojitev, napak in nesreč, ki so v takem okolju pogostejše, uvedba treningov in izobraževanj. Organizacije se morajo prav tako soočiti z možnostjo padca morale in zadovoljstva v podjetju, z možnostjo sodnega postopka in s tem, da obstaja verjetnost za izgubo podpore javnosti ter lahko ti dogodki škodno delujejo na ugled in ime podjetja (Di Martino idr. 2003; Hoel idr., 2001).

#### *Posledice nasilja za družbo*

Glede na Leymannovo (1996) teorijo so tudi druge raziskave (npr. Di Martino idr., 2003; Hoel idr., 2001; Milczarek, 2010 ...) potrdile, da posledice nasilja odzvanjajo veliko širše od posameznika, njegovega delovnega okolja in organizacije. Prisotnost nasilja se odraža na širši družbi. Predvsem se na družbi odraža nasilje preko ekonomskih in gospodarskih izgub.

Posamezniki, ki so utrpeli nasilje, se lahko odločijo za dolgoročno bolniško odsotnost, potrebujejo ustrezno medicinsko oskrbo, oboje pa bremeni državo ali druge financerje omenjenih storitev (Di Martino idr., 2003; Hoel idr., 2001). Prav tako lahko pride do predčasne upokojitve, dolgoročne brezposelnosti in posledično finančne odvisnosti od posameznih skladov. Nasilje lahko vzrokuje izgubo delovne sile in talentov na trgu dela ter slabo vpliva na količino ter kakovost ponudbe, kar se lahko pozna na nacionalni produktivnosti (Di Martino idr., 2003).

### **Pomen opore**

Kako se bo posameznik spoprijel z nasiljem na delovnem mestu, je odvisno od njegove percepcije dogodka in kompetenc za reševanje le-tega (Di Marino idr., 2003). Osebnostno bolj čvrsti posamezniki so uspešnejši pri spopadanju z zapletenimi situaciji ter običajno utrpijo manj negativnih posledic na psihičnem in fizičnem zdravju. Obstajajo različni načini za krepitev osebne čvrstosti, kot so: vzdrževanje pozitivnih odnosov, optimizem, sposobnost prepoznavanja in korigiranja lastnih čustev, sposobnost asertivne komunikacije, vzpostavljeno življenjsko ravnotežje, poznavanje sprostitev tehnik in sposobnost ustrezne samorefleksije (Štiglic Hribernik in Boštjančič, 2019).

Na nevtralizacijo stresa v službi bistveno vpliva podpora, ki jo dobi posameznik v službi in ne toliko podpora pri prijateljih ali družini (Greenglass, Burke in Konarski, 1997). Kako podpora znotraj organizacije vpliva na mlajše zaposlene, je raziskovala K. Borysenko (2017). Ugotovila je, da če bodo posamezniki čutili podporo organizacije, bodo obdržali fokus na reševanju problema. V primeru pomanjkanja opore se bodo manj posvetili kakovosti dela in bodo v prvi vrsti skrbeli za svoje boljše počutje. To je avtorica razložila s tem, da imajo posamezniki ob podpori pri njihovem delu več samozavesti. Velikokrat se pripeti, da opore s strani organizaciji ni, kar pomeni povečanje stresa, zmanjšanje produktivnosti in negativne posledice, ki jih utrpi celotna organizacija.

### **Preventivno delovanje in spoprijemanje**

Pomanjkanje ravnotežja med cilji organizacije in blaginjo zaposlenih v socialni atmosferi in v hierarhiji lahko privedejo do negativnih dejanj. Ravnotežje zmanjšuje verjetnost, da bi prišlo do frustracij, osebnih obremenitev in konfliktov, ki bi spodbudili negativna dejanja. Slednja lahko še dodatno delujejo na spremembo in organizacijo dela, kar prinese nove napetosti (Baillien, Neyes in De Witte, 2008).

Raziskava trpinčenja na delovnem mestu v Sloveniji vidi kot preventivno možnost pri preprečevanju trpinčenja v tem, da organizacije delajo na izboljšanju medsebojne komunikacije in razvoju zaupanja ter povezanosti v podjetju. Kot posebej pomembno izpostavljajo razvite veščine komunikacije pri vodjih, saj se bo le tako oblikovala ustrezna vertikalna komunikacija in tudi zadovoljstvo pri zaposlenih. Rezultati so prav tako pokazali, da ima ustrezno vodenje pomembno vlogo pri preprečevanju nasilja. Kot preventivne ukrepe navajajo delo na izobraževanju in ozaveščanju vseh vključenih v delovni proces ter delo na

razvoju pomoči žrtvam nasilja (Dolinar idr., 2010). Podobno ugotavlja tudi M. Milczarek (2010), da je oblikovanje dokumentov in protokolov za preprečevanje in obravnavo nasilja ključno za preventivno delovanje in spoprijemanje z nasiljem na delovnem mestu. Preventivno lahko delujemo tudi tako, da zavestno zmanjšujemo riziko, da bi delali sami ter da se sproti razrešujejo nesporazumi med pričakovanji deležnikov in možnostmi, ki jih lahko ponudiš (Morken, Johansen in Alsaker, 2015).

Di Martino idr. (2003) navajajo konkretne predloge za reševanje obravnavane problematike. Svetujejo oblikovanje praktičnih informacij, kam se obrniti po pomoč. Pri tem se moramo opreti na zanesljive vire, ki bodo dajali jasne odgovore, kako postopati glede na vrsto nasilja, ki smo mu izpostavljeni. Pri oblikovanju protokolov si organizacije pomagajo s pregledom rešitev podobnih problemov drugih organizacij.

Poznamo 3 stopnje intervencij delovanja v primeru nasilja na delovnem mestu:

1. Primarna intervencija, ki se zavzema za zmanjšanje rizika pojava nasilja na delovnem mestu. Pod to intervencijo spadajo pobude za oceno razširjenosti problema in pripravo zakonodaje. Gre za reševanje problema na nacionalni ravni.
2. Sekundarna intervencija je povezana z reakcijami na nasilne dogodke. Potrebno je oblikovati učinkovit sistem za prepoznavanje in poročanje o nasilju. Na tej točki je potrebno pripraviti smernice za zaposlene o ustreznem postopanju.
3. Terciarna intervencija pa je povezana z zdravljenjem in rehabilitacijo žrtve. Pomoč žrtvam in ostalim vpletenim bi morala postati prioriteta (Di Martino idr., 2003).

## **Teoretična in praktična vrednost magistrske raziskave**

Vrednost magistrskega dela za teorijo in prakso vidimo v tem, da področje anonimnih pisanj s psihološkega pogleda še ni bilo raziskano. Z raziskavo želimo opozoriti javnost na prisotnost anonimnih pisanj v slovenskem vzgojno-izobraževalnem sistemu. Na podlagi poročila Inšpektorata RS za šolstvo in šport (2018) vidimo, da narašča število izrednih pregledov, kamor uvrščamo tudi anonimne prijave. S porastom prijav se povečuje tako obremenitev inšpekcijskih kot tudi vzgojno-izobraževalnih služb. Glede na pregledane raziskave, ki so raziskovale druge oblike nasilja na delovnem mestu, lahko sklepamo, da določene posledice, ki jih za seboj potegnejo anonimna pisanja, obstajajo, ne moremo pa jih z gotovostjo navesti. Pridobil se bo vpogled v pojavnost in pa predvsem posledice (ki so lahko tako kratkoročne kot dolgoročne), ki jih imajo anonimna pisanja na življenje in delo ravnateljev ter posredno tudi na delovanje celotnega vzgojno-izobraževalnega zavoda in zaposlene. Dobljeni rezultati nam bodo služili za poglobljeno razumevanje specifičnega področja, hkrati pa bi jih lahko uporabili za oblikovanje postopkov ustreznega spoprijemanja z anonimnimi pisanji ter kot osnovo za sistemsko ureditev anonimnih pisanj na državni ravni.



## **Raziskovalni problem**

Na podlagi prebranih raziskav in zaradi neraziskanosti področja anonimnih pisanj v slovenskem vzgojno-izobraževalnem sistemu smo oblikovali naslednja raziskovalna vprašanja:

1. Kakšno je doživljanje ravnateljev ob prejemu anonimnih pisanj?
2. Kakšne posledice imajo anonimna pisanja na njih, njihovo delo in privatno življenje?
3. Kakšne opore so deležni ravnatelji pri spoprijemanju in reševanju anonimnih pisanj?

## Metoda

### Udeleženci

V prvem delu raziskave s kratko eksploratorno anketo je sodelovalo 43 udeležencev. Od tega je bilo 33 (76,7 %) oseb ženskega in deset (23,3 %) moškega spola. Sodelovali so štirje (9,3 %) ravnatelji vrtcev, osem (18,6 %) oseb, ki so hkrati ravnatelji vrtca in osnovne šole, 18 (41,9 %) ravnateljev osnovnih šol, deset (23,3 %) ravnateljev srednjih šol in tri (7 %) vodje drugih zavodov. Povprečna starost je znašala 51,48 let ( $SD = 7,33$ ). 23 (53,5 %) udeležencev ravnateljsko funkcijo opravlja v vzgojo-izobraževalnih zavodih v mestu, pet (11,6 %) v predmestju in 15 (34,9 %) na podeželju. 15 (34,9 %) vprašanih ravnateljuje v osrednjeslovenski regiji, deset (23,3 %) v primorsko-notranjski, šest (14 %) v savinjski, trije (7 %) so bili iz podravske in posavske regije, po dva (4,7 %) iz gorenjske in goriške regije ter po eden (2,3 %) iz pomurske ter obalno-kraške.

V drugem delu raziskave je pri intervjujih sodelovalo 20 ravnateljev vzgojno-izobraževalnih zavodov iz Slovenije, 17 (85 %) žensk in trije (15 %) moški. Povprečna starost je znašala 52,4 let ( $SD = 7,03$ ). Povprečna delovna doba na ravnateljski funkciji pa je znašala 10,93 let ( $SD = 7,47$ ). 16 jih ima zaključeno izobrazbo študijskih programov druge stopnje, dva imata narejen znanstveni magisterij in dva sta pridobila naziv doktorja znanosti. Pet sodelujočih ravnateljuje v vrtcu, trije v vrtcu in osnovni šoli, devet v osnovni šoli, trije v srednji šoli in eden na srednji šoli, gimnaziji in višji šoli. Devet udeležencev opravlja svojo funkcijo v osrednjeslovenski regiji, šest v jugovzhodni Sloveniji, dva v gorenjski regiji in po eden v notranjsko-kraški, goriški in obalno-kraški. Večina ( $N = 18$ ) ravnateljev je ocenila, da se njihova vzgojno-izobraževalna ustanova nahaja v mestu, medtem ko sta dva svoj zavod umestila na podeželje. Ravnatelji imajo v svojem zavodu povprečno 586,6 ( $SD = 313,79$ ) otrok. Število otrok, učencev oz. dijakov pa je nihalo od 333 pa vse do 1867.

### Pripomočki

Pri magistrski raziskavi smo na začetku uporabili kratko eksploratorno anketo o pojavnostih in posledicah anonimnih pisanj v slovenskem vzgojno-izobraževalnem sistemu. Anketa je bila sestavljena iz deskriptivnih vprašanj (spol, starost, vrsta in lokacija zavoda). Sledila so vprašanja o tem, če so prejeli anonimna pisanja in koliko, v kakšni obliki, kakšno je bilo pisanje, na koga se je pismo nanašalo, kaj je bila vsebina pisanja. Na ta vprašanja so posamezniki odgovarjali, tako da so obkrožili enega ali več ponujenih odgovorov in/ali dopisali lastne odgovore. Zadnja tri vprašanja so bila odprtega tipa. Udeležence smo spraševali po konkretnem dejanju, na katero se je pisanje nanašalo, kako so se počutili in kako so ukrepali. Anketa je v celoti priložena v poglavju Priloga.

Raziskavo smo nadaljevali s pomočjo polstrukturiranih intervjujev. Vprašanja smo oblikovali na podlagi prebrane literature, ki je predstavljena v uvodu. Intervju je vključeval naslednja področja: deskriptivni podatki (starost, spol, stopnja izobrazbe, delovna doba na ravnateljski funkciji, vrsta, regija in lokacija šole/vrtca ter število otrok v ustanovi), splošno

mnenje o anonimnih pisanjih, konkretna izkušnja, počutje ob prejemu in za čas reševanja zadev, povezanih z anonimnimi pisanji, posledice (poklicno področje, odnos z zaposlenimi, privatno življenje), zdravje (psihično, fizično), opora (splošno, zaposleni, bližnji, državne službe, javnost) in končni komentar. Vsa vprašanja intervjuja se nahajajo na koncu magistrske naloge v poglavju Priloga.

Pri oceni delovanja anonimnega pisanja na psihično zdravje posameznika smo med intervjujem ravnatelje prosili, da rešijo Vprašalnik simptomov posttravmatskega stresa (PTSS-10, the Posttraumatic Symptom Scale, Raphael, Lundin in Weisaeth, 1989). Vprašalnik je za slovensko populacijo v sklopu magistrske naloge po nemški verziji Schuffel in Schade iz leta 1992 priredila S. Jan (2011). Gre za vprašalnik z 10 postavkami (*npr. Čutil/-a sem mišično napetost.*), ki opisujejo 10 simptomov posttravmatske stresne motnje, povezane z nasiljem na delovnem mestu (Mumel idr., 2015). Cronbachov  $\alpha$  znaša 0,93 (Jan, 2011). Oseba odgovarja na 7-stopenjski lestvici (1 – *nikoli*, 7 – *vedno*) o prisotnosti posameznega simptoma. Skupni rezultat, ki obsega 35 točk ali več, kaže na potencialno prisotnost posttravmatske motnje pri žrtvi (Stoll idr., 1999). Postavke so bile pri naši raziskavi spremenjene le toliko, da smo navodila prilagodili anonimnim pisanjem ter postavke zastavili v preteklem glagolskem času, saj so se dogodki z anonimnimi pisanji pri ravnateljih že zgodili. Uporabljeni vprašalnik se nahaja v poglavju Priloga.

## Postopek

Raziskava je potekala v dveh delih. Na začetku smo na strokovnem srečanju za ravnatelje konec novembra 2018 izvedli kratko eksploratorno anketo o pojavnosti in posledicah anonimnih pisanj pri ravnateljih, saj smo želeli ugotoviti, kako pogosto so ravnatelji omenjenim pisanjem izpostavljeni in ali je smiselno nadaljevati s poglobljeno raziskavo tega področja. Ker se je izkazalo, da so anonimna pisanja pri ravnateljih pogosto prisotna in ker to področje v znanstveni literaturi še ni bilo raziskano, smo se odločili, da nadaljujemo z eksploratorno raziskavo s polstrukturiranimi intervjuji z ravnatelji.

Vzorčenje je potekalo s kombinacijo priložnostnega vzorčenja in snežne kepe. Z vljudnostnim dopisom preko elektronske pošte ali z osebnim klicem smo potencialnim udeležencem predstavili ključne informacije o raziskavi ter jih povabili k sodelovanju v intervjuju. Kontakti udeležencev so se pridobili po prvem delu raziskave, kjer so ga ravnatelji lahko napisali v primeru pripravljenosti za nadaljnje sodelovanje, preko osebnih poznanstev in že intervjuvanih ravnateljev. K sodelovanju v raziskavi je bilo osebno vabljenih 31 ravnateljev, 20 pa jih je pristalo na intervju, kar je bil tudi prvotni cilj našega raziskovanja. Z 20 udeleženci smo dosegli domnevno teoretsko zasičenost, saj so se začeli odgovori pri posameznikih ponavljati in nismo več pridobivali novih/drugačnih informacij (Fusch in Ness, 2015). Za sodelovanje v intervjuju sta bila dva pogoja, in sicer da posameznik opravlja ravnateljsko funkcijo ter da se je pri svojem delu že srečal z anonimnimi pisanji.

Intervjuji so bili v večini primerov ( $N = 18$ ) izvedeni v vzgojno-izobraževalnih zavodih oz. v ravnateljevi pisarni. V dveh primerih se je intervju izvedel v prostorih izven zavoda. Vse intervjuje je izvedla študentka Gaja Škerlj, udeleženci pa so pred začetkom spraševanja

podpisali obveščeno soglasje k sodelovanju v raziskavi, v katerem je bilo pojasnjeno vse o namenu, trajanju, tveganjih, koristih, prostovoljnosti in anonimnosti raziskave. Soglasje in celotno raziskavo je predhodno odobrila tudi Komisija za etiko Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani. Intervjuji so povprečno trajali 42 minut, najkrajši 13 minut, najdaljši pa 68 minut. Vsi intervjuji so bili z dovoljenjem udeleženca zvočno posneti ter kasneje na podlagi posnetkov prepisani. Transkripti so bili nato s pomočjo kvalitativne metode analizirani preko šestih korakov: »(1) urejanje gradiva, (2) določitev enot kodiranja, (3) odprto kodiranje, (4) izbor in definiranje relevantnih pojmov in kategorij, (5) odnosno kodiranje in (6) oblikovanje končne teoretične formulacije« (Mesec, 1997, str. 75).

Pri končni analizi je bila uporabljena kombinirana metoda (Stentz, Clark in Matkin, 2012). Kvantitativni podatki so bili zbrani s pomočjo Vprašalnika simptomov posttravmatskega stresa, kvalitativni pa s pomočjo preostalih vprašanj v intervjuju. Oboje je služilo za začetno eksploratorno pridobivanje podatkov o izkušnjah posameznikov.

# Rezultati

## Rezultati ankete

Rezultati ankete so pokazali, da so anonimna pisanja med ravnatelji pogosto prisotna, saj je kar 90,7 % vprašanih že prejelo anonimno pisanje. 9,3 % vprašanih se z omenjenimi anonimnimi načini komunikacije pri svojem delu še ni srečalo. Iz podatkov anket ravnateljev, ki so že srečali z anonimnim pisanjem, lahko razberemo, da jih je 13 (33,3 %) prejelo po eno anonimno pisanje, šest (15,4 %) po dva, štirje ravnatelji (10,3 %) po tri ali štiri, šest (15,4 %) po pet pisanj, deset (25,6 %) ravnateljev pa po več kot pet pisanj. Eden od ravnateljev je navedel, da je prejel celo 60 pisanj. Večinoma so ravnatelji prejeli pisanje v fizični (76,9 %) ali elektronski obliki (25,6 %) ter jih prepoznavali kot grozilna (30,7 %), maščevalna (30,7 %), hudobna (46,2 %), opozorilna (41 %), izsiljevalska (35,9 %) in s političnim ciljem (10,3 %). Vsebina pisanj se je v večini primerov nanašala na zaposlene (84,6 %) in ravnatelje osebno (61,5 %), le redko pa na ravnateljevo družino (12,8 %) ali učence (2,7 %). Vsebina pisanj se je pri večini vprašanih navezovala na enkratna dejanja (41 %), kršitve zakonodaje (69,2 %), medosebne odnose (48,7 %) in/ali razkritje občutljivih in zaupnih informacij o delu in posameznikih v vzgojno-izobraževalni ustanovi (23,1 %). Tudi v anketi smo uvodno povprašali o počutju in doživljanju posameznikov ob anonimnih pisanjih. Prevladovali so odgovori, da so občutili strah (25,6 %), jezo (23,1 %), razočaranost in prizadetost (33,3 %), presenečenost (20,5 %) ter da so se počutili grozno (23,1 %). Velika večina se je na anonimke odzvala z dokazovanjem ustreznosti svojega postopanja (41 %) ter s pogovorom z zaposlenimi (17,9 %). Prikazani podatki so bili dovoljšen razlog za nadaljevanje naše raziskave z intervjuji.

## Rezultati intervjujev z ravnatelji

### Splošno mnenje o anonimnih pisanjih

Ravnatelji so si bili glede mnenja o anonimnih pisanjih zelo enotni. Vsi ( $N = 20$ ) so izražali negativno mnenje do anonimnih pisanj ter so jih označili kot nesprejemljiva, bremenilna za naslovnika, škodoželjna in neresnična. Trije so povedali, da je zelo majhen delež anonimk utemeljenih. En posameznik je bil mnenja, da so anonimna pisanja sprejemljiva le v primeru hude stiske, sporočanja o občutljivih temah ter ko je namen pisanja korektno urediti stvari. Polovica ravnateljev ( $N = 10$ ) je izpostavila pomembnost odkrite komunikacije in reševanja problemov. V nasprotnem primeru se namreč soočajo s problemom, komu in kako podati povratno informacijo, ter posledicami, ki jih imajo anonimna pisanja na njih ter celotni vzgojno-izobraževalni zavod (npr. ugled šole). 62-letna ravnateljica je svoj odnos do anonimnih pisanj predstavila: *»Anonimna prijava je lahko utemeljena. Najpogosteje pa ni utemeljena oz. moja izkušnja je bila, da ni bila nikoli utemeljena. Ne izključujem, lahko bi bila. Ampak v mojem primeru ni bila nobena utemeljena. Potem se mi zdi prav žaljivo dokazovati in se dejansko zelo truditi in vse moči vnesti v postopke za to, da dokazuješ, da to ni res. To je potrata moči, strokovnosti, energije in dejansko tudi ta psihološki vidik, če nisi dovolj močen, to dejansko lahko spodkoplje človeka.«*

Mnenja ravnateljcev o tem, kolikokrat so izpostavljeni anonimnim pisanjem, so bila deljena. Osem jih je menilo, da so anonimnim pisanjem izpostavljeni zelo pogosto, medtem ko je sedem ravnateljcev ocenilo, da niso tako pogosto izpostavljeni omenjenim pisanjem. Ne glede na pogostost soočanja z anonimnimi pisanji pa vidimo, da vsako pušča določene posledice, kar ponazarjajo besede 50-letne ravnateljice: *»Prav pogosto ne. Jaz osebno nisem bila pogosto deležna tega. Vendar tudi če je to samo enkrat ali dvakrat, te enako obremeni. Enako te skrbi, kaj je, kdo je za to anonimko, s kakšnim namenom, ali je to res dobronamerno.«*

Kar 13 ravnateljcev je bilo mnenja, da se je število anonimnih pisanj od njihovih začetkov vodenja šole pa do zdaj spremenilo. Ena ravnateljica je izrecno poudarila, da ne opaža sprememb. Ravnatelji so opazili, da so anonimne prijave pogostejše v času reelekcije ( $N = 9$ ), ob uvajanju sistemskih in drugih sprememb ( $N = 4$ ) ter reševanju osebnih stisk (npr. slabo starševstvo, ločitve) ( $N = 3$ ). Ena ravnateljica je omenila še problem digitalizacije in enostavno dostopnost izvedbe anonimne prijave ter to, da si človek ne vzame ustreznega časa za premislek.

Šest ravnateljcev se je na vprašanje o zaščiti ali morebitni preventivi pred anonimnimi pisanji odzvalo, da le-teh ni. Skoraj polovica vprašanih ( $N = 9$ ) je razmišljala o rešitvi na nivoju sistema. Sistemska ureditev bi morala predvidevati zakonsko podlago, ki bi omejevala obravnavo anonimnih prijav oz. bi le-ta predvidela obravnavo zgolj podpisanih prijav, inšpekcijska služba pa bi pri svojem nadzoru ustrezno zaščitila identifikacijo prijavitelja. S tem bi se izognili neutemeljenemu prijavljanju, v primeru brezpredmetne prijave pa bi prijavitelj prevzel odgovornost za nastale posledice. Štirje ravnatelji so kot preventivno dejavnost navedli še delo na zaupanju, odgovornosti in spoštljivem odnosu vseh deležnikov v procesu vzgoje in izobraževanja. Posamezni ravnatelji so podali predloge preventivnega delovanja, kot so dosledno upoštevanje zakonodaje, osebna okrepitev, izobraževanje ter seznanitev staršev o ustreznih poti reševanja problema (učitelj, razrednik, svetovalna služba, ravnatelj).

### **Konkretna situacija**

Glede na podane odgovore ravnateljcev lahko oblikujemo okvirno sliko o tem, kdo pošilja anonimna pisanja, kakšni razlogi stojijo za njimi, na katere inštitucije se anonimno obračajo, s kakšno vsebino in kako so se zadeve odvijale oz. zaključile. Ker smo ravnatelje prosili, da opišejo le kakšnega od primerov in ne vseh, ki so jih imeli, smo v nadaljevanju opisa konkretne situacije prikazali odgovore ravnateljcev brez numerusa, saj bi bili v nasprotnem primeru podatki pomanjkljivi. Pri tem delu smo predvsem želeli pridobiti splošno sliko o anonimnih pisanjih. Ravnatelji so, kljub temu da je šlo za anonimne pisce, v večini primerov prepoznali, kdo se skriva v ozadju pisanj. To so bili starši, zaposleni ali dijaki. Do anonimnih pisanj je prišlo zaradi osebnih stisk, nezadovoljstva, osebnih zamer, sprememb v organizaciji ter ukinitve določenih privilegijev, lastnih interesov, želje po diskretizaciji vodstva, nevoščljivosti, ljubosumja in zavidanja. Anonimna pisanja so prišla na različne inšpektorate, ministrstva, policijo, ravnateljem osebno, k njihovim partnerjem, na računsko sodišče, k članom sveta staršev ter sveta šole, na občino, na tablo v zbornici, v različne medije, Komisiji za preprečevanje korupcije ... Vsebinsko pa so se nanašala na organizacijo in strokovno delo

zavodov, na osebne okoliščine ravnateljev, na izobraževanje, na vodenje, na izrek vzgojnih ukrepov, na ocenjevanje ali delo učiteljev, na področje delovnih razmerij, na delo tehničnega kadra, neustrezno izvedbo postopka reelekcije, na odnose v kolektivu ...

Ravnatelji so se na anonimna pisanja odzvali s pogovorom z zaposlenimi, preverjanjem in dokazovanjem dejstev in hospitacijami pri učiteljih. V primeru prijav na inštitucije so pripravili zahtevano dokumentacijo in dokazila, ki so jih poslali ali osebno predali inšpektorjem. Vsi ravnatelji so navajali, da so bile v večini primerov navedene nepravilnosti neutemeljene, zato se je postopek na tej točki zaključil. Pri posameznih zadevah je inšpekcija podala priporočila, kako naj uredijo zadevo. Le ena ravnateljica je omenila, da je morala z opominom pred odpovedjo delovnega razmerja kaznovati tehnične delavce. Anonimna pisanja so za vse ravnatelje predstavljala obremenitve, ki so boljše predstavljene v nadaljevanju. Posamezni ravnatelji so v inšpekcijskem pregledu našli tudi koristi, kot sta priložnost za učenje, izboljšave in seznanjanje javnosti z njihovim delom.

## **Posledice anonimnih pisanj**

### *Individualne posledice*

Ravnatelji se so ob prejemu oz. soočenju z anonimnimi pisanji v večini primerov počutili grozno oz. neprijetno ( $N = 10$ ), jezo ( $N = 7$ ) in razočarano ( $N = 6$ ). Dva izmed njih sta stanje soočanja opisala kot prehajanje od občutka, ko ti je grozno in se počutiš nemočno, potem pa blazno jezo. Posamezniki so občutili še nemoč ( $N = 3$ ), negotovost in strah ( $N = 2$ ) ter osamljenost ( $N = 1$ ). Samo en posameznik je dejal, da se je ob anonimnem pisanju počutil povsem v redu. Ravnateljem so se ob anonimnih pisanjih pojavile različne misli. Četrtnina ( $N = 5$ ) se jih je spraševala, zakaj sploh še vztrajajo na tem delovnem mestu, štirje vprašani so se soočali z mislimi, zakaj jim je tega treba, kako reagirati in rešiti zadevo, kaj so naredili oni sami narobe in/ali kaj si nekdo dovoli oz. komu so oni terapija. Trije ravnatelji so se spraševali, kakšen vpliv bo to imelo na nadaljnje delo. Po dva sta razmišljala o tem, kako zaščiti deležnike v vzgojno-izobraževalnem procesu, da je bil njihov trud zastonj ter da jim je žal, da se posamezniki niso odločili za reševanje problema s pogovorom. Posamezni ravnatelji so se vprašali oz. razmišljali, kdo je to napisal, če je zadeva sploh namenjena njim, da se ne bodo predali, kako bodo zdržali naslednjo minuto, da ni nič resnično in da delajo krivico svoji družini.

Večina ravnateljev ( $N = 15$ ) je ob anonimnih pisanjih občutila telesne spremembe. Opisovali so težave z dihanjem ( $N = 3$ ), odrevenelo/zakrčeno telo ( $N = 3$ ), težave z govorom ( $N = 3$ ), padec energije ( $N = 3$ ), občutek pritiska ( $N = 4$ ), povišan adrenalin ( $N = 1$ ) in spremembe ritma srca ( $N = 1$ ). Ravnatelji so opazili posledice soočanja in reševanja z anonimnimi pisanji tudi na psihičnem in fizičnem zdravju. Pri vseh 20 vprašanih smo lahko videli, da so anonimna pisma vnesla določen stres v proces dela. Ta stres je bil povezan s prvo reakcijo oz. prvim srečanjem s tako vrsto problema, procesom priprave in dokazovanjem ustreznega postopanja, komunikacijo z deležniki ali pa je spremljal celotno zgodbo. Več kot polovica ( $N = 11$ ) je ta stres opredelila kot zelo velik. Ravnatelji so izpostavili še probleme s spanjem ( $N = 8$ ), zamišljenost

( $N = 3$ ), razdražljivost ( $N = 2$ ), neznansko utrujenost oz. padec življenjske energije ( $N = 4$ ), tesnoba ( $N = 1$ ), rabo pomirjeval ( $N = 1$ ) ter misel na samomor ( $N = 1$ ).

Tabela 1. Prikaz rezultatov Vprašalnika simptomov posttravmatskega stresa

| Posttravmatski simptomi                                      | <i>M</i> | <i>SD</i> | <i>Min</i> | <i>Max</i> | <i>Me</i> |
|--------------------------------------------------------------|----------|-----------|------------|------------|-----------|
| Mišična napetost                                             | 4,20     | 1,79      | 1          | 7          | 4         |
| Problemi s spanjem                                           | 4,70     | 1,49      | 1          | 6          | 5         |
| Depresivnost, brezvoljnost                                   | 2,65     | 1,27      | 1          | 5          | 2         |
| Živčnost                                                     | 3,95     | 1,50      | 1          | 7          | 4         |
| Nihanje razpoloženja                                         | 3,15     | 1,66      | 1          | 7          | 3         |
| Razdražljivost                                               | 3,70     | 1,49      | 1          | 7          | 4         |
| Nočne more                                                   | 2,20     | 1,36      | 1          | 5          | 2         |
| Potreba po umiku od drugih                                   | 3,00     | 2,12      | 1          | 7          | 3         |
| Slaba vest oz. občutki krivde                                | 2,40     | 1,70      | 1          | 7          | 2         |
| Strah pred kraji in situacijami, ki so spominjali na dogodek | 2,00     | 1,41      | 1          | 5          | 1         |

Informacije o psihičnih posledicah anonimnega pisanja pri ravnateljih smo poglobili še z Vprašalnikom simptomov posttravmatskega stresa, ki so prikazani v *Tabeli 1*. Cronbachov  $\alpha$  je znašal 0,9. Pri simptomih so izstopale pogoste težave s spanjem ( $M = 4,7$ ) ter občasne težave z mišično napetostjo ( $M = 4,2$ ), živčnostjo ( $M = 3,95$ ) in razdražljivostjo ( $M = 3,7$ ). Zelo redko ( $M = 2$ ) pa so ravnatelji v času prejema in reševanja anonimnega pisanja občutili strah pred kraji in situacijami, ki bi jih spominjali na te dogodke. Odgovore posameznih ravnateljev smo sešteli in pridobili informacijo, kje se posamezniki nahajajo na lestvici verjetnosti za prisotnost posttravmatske stresne motnje. Povprečni rezultat posameznika je znašal 31,95 točk ( $SD = 11,68$ ), kar pomeni, da se ravnatelji z izpostavljanjem anonimnim pisanjem soočajo s posameznimi simptomi posttravmatskega stresa. Osem ravnateljev je imelo skupni rezultat višji od 35 točk, kar pomeni, da lahko pri njih že razmišljamo o posttravmatski stresni motnji. Eden udeleženec ni občutil nobenega od simptomov posttravmatske motnje. Osem ravnateljev je bilo mnenja, da se z izkušnjami človek okrepi ter taki dogodki ne vplivajo več toliko na njihovo počutje in zdravje, dva pa sta poudarila, da jima je kljub izkušnjam v takih trenutkih še vedno težko.

Direktno povezavo med anonimnimi pisanji in fizičnim zdravjem so ravnatelji opisovali z zadržkom, saj je že narava njihovega dela povezana z veliko odgovornostjo ter posledično stresom, ki lahko vpliva na zdravje. Osem vprašanih pri sebi ni opazilo sprememb na telesnem zdravju, ki bi jih lahko povezali z anonimnimi pisanji. Medtem ko so ostali opisovali, da so v tistem obdobju opazili povečanje telesne teže ( $N = 5$ ), glavobole in migrene ( $N = 4$ ), povečanje virusnih ali bakterijskih obolenj ( $N = 3$ ), težave z želodcem ( $N = 2$ ), žolčne kamne ( $N = 1$ ), povišan krvni tlak ( $N = 1$ ) in poslabšanje kronične avtoimunske bolezni ( $N = 1$ ). Samo štirje ravnatelji so bili zaradi zdravstvenih težav odsotni z delovnega mesta. Dva sta bila bolniško odsotna, medtem ko sta druga dva za namen okrevanja koristila dopust. 43-letna ravnateljica doživljanje ob anonimnem pisanju opisuje: »Psihično je zelo zelo naporno. Izčrpavajoče. Marsikatera noč ni bila prespana, ker te kot klop nažira. Ne moreš mimo tega. Nismo skale. Ne



*moreš dati on/off, da te ne gane. Tisti, ki pravi, da ga ne gane, laže. Seveda, da te gane. Vsaka laž boli. Ni prijetno. Sploh ni prijetno hoditi na policijsko postajo, dajati izjavo, zato ker je kazenska ovadba na podlagi anonimke. Pusti stres.»*

Spoprijemanje z anonimnimi pisanji je pri večini ( $N = 16$ ) puščalo posledice tudi na privatnem življenju. Ravnateljki so opazili, da težave nosijo domov, kjer iščejo oporo in pogovor ( $N = 7$ ), da v prostem času razmišljajo o anonimnih pisanjih in reševanju le-teh ( $N = 6$ ), da so bili bolj razdražljivi ( $N = 3$ ), da so posledično trpeli partner in otroci ( $N = 3$ ) ter da je v času reševanja zadev zamrlo njihovo ljubezensko oz. spolno življenje ( $N = 1$ ), kar opisujejo besede 48-letne ravnateljice: *»Ja, bila sem odsotna. Takrat nisem tako spremljala domačega življenja. Ves čas sem to tuhtala, kdo in kaj mi hoče sporočiti. Da ne govorim, kakšno ljubezensko, spolno življenje je takrat čisto zamrlo. Sploh se nisem mogla sprostit', saj sem imela ves čas to v glavi. Včasih sem bila tudi nepotrpežljiva do svojih otrok. So mi šli na živce, če so me kaj spraševali.«*

Na podlagi odgovorov, pridobljenih z intervjujem, lahko vidimo, da je anonimno pisanje vplivalo tudi na profesionalno življene posameznika. Šest ravnateljev je bilo mnenja, da jih je izkušnja opolnomočila ter pozitivno vplivala na njihovo samozavest, pri petih pa je anonimno pisanje negativno vplivalo na njihovo samozavest, predvsem na začetku soočanja s težavo. Skoraj polovica ravnateljev ( $N = 9$ ) je poročala, da so anonimna pisanja vplivala tudi na izražanje njihovega mnenja ter da so v prihodnje bolj pazili na svoje besede in objektivnost ( $N = 5$ ), so bili še bolj odločni ( $N = 1$ ) ali pa zaradi same situacije bolj vpleteni in posledično bolj subjektivni ( $N = 1$ ).

#### *Posledice za organizacijo in družbo*

Anonimna pisanja so vplivala tudi na nadaljnje delo in samo organizacijo. Posledice so bile opazne tako pri ravnateljih kot tudi ostalih deležnikih v vzgojno-izobraževalnem procesu. Na individualnem nivoju so ravnateljki prepoznali osebno in strokovno rast ( $N = 2$ ) ter dodatno delo na sebi ( $N = 2$ ). Nekaj ravnateljev ( $N = 4$ ) je uvedlo sistemske spremembe glede pravil, hišnega reda in varnosti v zavodih. Trije so večjo pozornost namenjali ustreznosti postopanj ter beleženju dogodkov, kar opisuje primer 63-letne ravnateljice: *»Ja, je vplivala, ker sem točno vedela, kaj lahko prinese ena taka prijava, in sem svoje ljudi opozarjala na pasti, ki so lahko predmet anonimne prijave, in sem jih opozarjala, kako morajo ravnati, da tudi če do anonimne prijave pride, kaj vse morajo imeti pripravljeno, da bo potem v tistem trenutku, ko bo treba odgovarjati, čim manj stresno, da bo to le birokratska stvar.«* Štirje so se odločili za distribuirano vodenje in reševanje problemov znotraj organizacije. Šest jih je omenilo spremembe pri delu s starši, da bo ta odnos čim boljši ter temeljil na zaupanju. Polovica ( $N = 10$ ) se je posvetila tudi različnim ukrepom dela in izboljšanja odnosov z zaposlenimi. Štirje intervjuvanci so omenili, da so omogočili zaposlenim različna izobraževanja (npr. na temo: zadovoljstva na delovnem mestu, etike in vrednot, pravne zaščite, dela s problematičnimi učenci itn.). Posamezni ravnateljki so izpostavili tudi slab vpliv anonimnih pisanj na nadaljnje delo in organizacijo, saj je ostalo nezaupanje v ljudi in državo, prišlo je do umika/zapiranja vase, menjave delovnega mesta, predčasne upokojitve, pedagoškega nemira in ni bilo časa za razvoj. Glede učinkovitosti dela si je bilo 13 ravnateljev enotnih, da so s pripravo

dokumentacije in odgovorov porabili veliko časa in energije, posledično je trpela učinkovitost pri njihovem rednem delu. Dva ravnatelja sta bila mnenja, da se je učinkovitost še povečala, štirje pa niso opazili večjih sprememb pri svoji učinkovitosti.

Kakšne posledice ima anonimno pisanje na učinkovitost dela ter delovanje določenega vzgojno-izobraževalnega zavoda, je opisala 49-letna ravnateljica: *»V 3-letnem obdobju, ko je ta kalvarija trajala, je to meni kot ravnatelju na nek način zanesljivo vzelo ogromno oz. več kot 400 ur dodatnega dela, ker sem se morala opredeljevati do navedb v anonimnih prijavah, ki jih je inšpekcija vedno na novo odpirala, kljub temu da je šlo za iste ali podobne navedbe že iz prejšnje najave. To jemlje ogromno časa. Po drugi strani pa je problem, ker take prijave vnašajo ogromen pedagoški nemir v proces neke institucije in ti kot pedagoški vodja moraš biti gonilna sila vseh zaposlenih v zavodu, ker jih moraš krepiti za to, da bodo vsak dan lahko pri neposrednem delu v oddelku z otroki 100-%. Zato to od ravnatelja mnogokrat, čeprav bom morda zdaj klišejsko izgledalo, terja tudi nadčloveške zmožnosti.«*

Posledice anonimnih pisanj so se odražale tudi na ostalih zaposlenih v kolektivu. Ravnatelji so opisovali, da so zaposleni ob seznanjanju in reševanju zadev, povezanih z anonimnimi pisanji, odreagirali z negotovostjo in strahom ( $N = 7$ ), bili jezni oz. ogorčeni ( $N = 5$ ), prizadeti ( $N = 3$ ) in da so se počutili slabo ( $N = 3$ ). Pri štirih ravnateljih so se zaposleni odločili za bolniško odsotnost zaradi zdravstvenih težav, ki so bile povezane s prevelikimi obremenitvami zaradi anonimnih pisanj. Dva ravnatelja sta zaznala resnejše psihične težave pri zaposlenih. Zaposleni so se tudi različno odzvali na pisanja. Določeni ravnatelji so se srečali s podporo in sodelovalno naravnostjo zaposlenih ( $N = 7$ ), z zahtevo po spremembi delovnega razmerja (prekinitev oz. menjavo) ( $N = 2$ ), podobno reakcijo zaposlenih njihovi ( $N = 2$ ) in neučinkovitostjo zaposlenih ( $N = 1$ ). Trije ravnatelji so se soočili s poniževalnim odnosom in privoščljivostjo zaposlenih za nastalo situacijo.

Na vprašanje, kako je oz. če je prejem anonimnega pisanja vplival na njihov odnos do zaposlenih, so ravnatelji odgovarjali, da so dali še večji podporo, zaščito zaposlenim ( $N = 5$ ), da so se trudili umirjeno delovati na zaposlene ( $N = 5$ ), so se z njimi dodatno pogovarjali ( $N = 5$ ), jih želeli še bolj opolnomočiti ( $N = 1$ ) ter so se z njimi še bolj povezali ( $N = 1$ ). Dva sta bila mnenja, da se njun odnos do zaposlenih ni nič spremenil ter da sta ostala strogo profesionalna. Trije ravnatelji zaposlenih niso želeli dodatno obremenjevati, če to res ni bilo nujno potrebno, tako da so jih v omejenem obsegu informirali o anonimnih pisanjih. Določeni ( $N = 4$ ) so stopali v kontakt z zaposlenimi z zadržkom in večjo previdnostjo, kar opisujejo besede 63-letne ravnateljice: *»Človek potem postane malo sumničav. Nisi več tako prepričan, da imaš okoli sebe samo pozitivno misleče ljudi, kajti sčasoma sem videla, da gredo določene informacije iz kolektiva ven in ne ostaja vse v zbornici. Tako da sem sčasoma, po 10 letih, zelo pazila na vsako besedo, ki sem jo izrekla. Nobenih subjektivnih mnenj, ki niso podkrepljena z nekimi dejstvi. Kar pa seveda potem po eni strani poveča profesionalnost, po drugi strani pa zmanjša pristno sodelovanje in prijateljske odnose. Vse se bolj skoncentrira na strogo profesionalno sodelovanje.«* Izpostavili so tudi to, da so lahko zaradi anonimnih pisanj deležni notranje presoje oz. izpostavljeni dvomu v njihovo delo s strani zaposlenih ( $N = 2$ ).

13 ravnateljev je bilo mnenja, da anonimna pisanja niso vplivala na njihov poslovni odnos s starši uporabnikov, medtem ko so ostali ( $N = 7$ ) menili, da se je le-ta spremenil. Dva ravnatelja sta se trudila še za dodatno komunikacijo s starši, posamezno pa so se zavzemali za strogo profesionalni odnos, pazili so na besede ob stiku s starši, skrbelo jih je mnenje staršev ter to, da so jih določeni zaposleni pridobili na svojo stran oz. proti njim.

### **Spoprijemanje ter opora ob anonimnih pisanjih**

Mnenja ravnateljev o usposobljenosti za soočanje z anonimnimi pisanji so bila deljena. 11 jih je menilo, da za to niso ustrezno usposobljeni, medtem ko jih je bilo devet mnenja da so, od tega jih je šest poročalo, da so to usposobljenost pridobili na podlagi preteklih izkušenj s podobnimi situacijami. Dva sta na tem mestu izpostavila pomen osebnostne čvrstosti oz. naravnosti človeka na soočanje s težavami.

Prva reakcija ob vprašanju, na koga se lahko ravnatelj obrne, je bila pri devetih prepričanje, da so na tej funkciji povsem sami. V zavodu namreč predstavljajo osebo na vrhu hierarhije, prav tako ne zaznavajo ustrezne zaščite s strani njim nadrejenih institucij ter prevzemajo glavno odgovornost za vodenje in odločitve zavoda. Omenjeno situacijo ponazarjajo besede 49-letne ravnateljice: *»V bistvu si sam. Kot vodja si vedno sam in odločitve so vedno na koncu na tebi. Če govoriva o tem, da si pač najvišji vodja v neki ekipi. Je pa zelo pomembno, da si ustvariš nek krog ljudi, ki mu zaupaš in kjer lahko kritično prediskutiraš o določeni temi, na podlagi česar potem sprejmeš neko odločitev.«*

Prav vsi ( $N = 20$ ) ravnatelji so pomoč iskali pri ravnateljih drugih vzgojno-izobraževalnih zavodov. Izpostavili so tudi medsebojno sodelovanje ravnateljev preko ravnateljskih aktivov, združenj, seminarjev, sindikata in Šole za ravnatelje ( $N = 6$ ). Glede strokovnega dela so se v večini ( $N = 13$ ) po pomoč obrnili na ožji tim sodelavcev in svetovalno službo ( $N = 5$ ). 13 (65 %) ravnateljev se je obrnilo po pomoč tudi na državne službe (npr. ministrstva, inšpektorate, informacijskega pooblaščenca, policijo), vendar so le trije od njih dobili pomoč oz. podporo pri reševanju zapletov. Pet jih je iskalo pomoč pri pravnih službah. Nihče od ravnateljev v konkretnih situacijah ni prepoznal medijev kot sredstvo, ki bi doprineslo k reševanju problema.

Na področju čustvene opore so ravnatelji v največji meri iskali pomoč domačih in prijateljev ( $N = 16$ ). Oporo pri lastnih otrocih je našla tudi 48-letna ravnateljica: *»Drugače sem pa tudi včasih otrokom povedala. Čustva sem izražala z jaz sporočili: da sem žalostna, da sem zaskrbljena, da nimam res nobenega veselja v sebi, da malo obupujem. Včasih so tudi otroci rekli: „Daj mami, to pa res brez veze, da se sekiraš.“ Mi je všeč to, da sem bila razumljena tudi s strani otrok pa da so oni znali na en tak otroški način pokazati neko ogledalo. Pa ni bilo vedno samo: „Vsi so grdi, ti si pa super.“ Ampak: „Glavno, da se imamo mi radi pa da smo mi v redu.“ Tako so mi znali pomagati držati fokus.«* Posamezniki so našli oporo za soočanje tudi v dobri telesni pripravljenosti, sprehodih v naravi, intenzivni športni dejavnosti, meditaciji in molitvi.

## *Predlogi za soočanje*

Pri tem, kako naj se posamezniki v prihodnje soočajo z anonimni pisanji, so ravnateljji predlagali, da naj se soočijo s problemom racionalno ( $N = 8$ ) in brez strahu ( $N = 4$ ), naj delajo v skladu z zakonodajo ( $N = 4$ ) ter naj zaupajo v svoje delo ( $N = 3$ ). Ob srečanju z anonimnimi pisanji naj se odzovejo z zamikom ( $N = 2$ ) ter pripravijo odgovore z vso potrebno dokumentacijo ( $N = 4$ ) ter naj pri tem vpletajo čim manj ljudi ( $N = 1$ ). Pri soočanju s problemom so svetovali iskren pogovor z zaupanja vrednimi osebami ( $N = 5$ ) ter sproščanje s pomočjo rekreacije ( $N = 3$ ). Posamezniki ( $N = 3$ ) so bili mnenja, da je način soočanja s situacijo odvisen od določene osebe in da lahko iz določenih situacij z odpravo nepravilnosti potegneš najboljše za svoj zavod oz. zase ( $N = 4$ ). Pet jih je na tem mestu ponovno poudarilo, da naj se ravnateljji še naprej borijo za sistemsko ureditev omenjene problematike ter da je ozaveščanje o posledicah anonimnih pisanj nujno potrebno ( $N = 2$ ).

Predloge ravnateljev o soočanju povzemajo besede 48-letne ravnateljice: *»Naj poskušajo ohraniti trezno glavo pa naj to sprejmejo čim bolj racionalno. Naj se s kom posvetujejo. Mogoče s kom, ki ni z njimi tako čustveno vpleten. Naj sprejmejo to kot del posla, trenda časa, da smo lahko vsi kritično nezadovoljni s kakšnimi stvarmi, s katerimi se srečujemo. Da naj res vestno delajo po zakonodaji. Da naj o problemih glasno govorijo z učitelji, starši in jih tudi vključujejo v reševanje in vodenje.«*

## **Komentar opažanja ob intervjujih**

Intervjuji so bili narejeni z ravnateljji, ki so v sodelovanje pristali prostovoljno. Že pred samim začetkom raziskave smo se zavedali občutljivosti obravnavane tematike ter potrebe po zagotavljanju anonimnosti ravnateljem kot prejemnikom anonimnih pisanj, kot tudi anonimnosti konkretnih primerov. Pred začetkom izvajanja intervjujev smo pridobili pozitivno mnenje Komisije za etiko Filozofske fakultete o etični ustreznosti našega raziskovanja ter obrazec Obveščeno soglasje za sodelovanje v raziskavi, ki so ga pred raziskavo prejeli, prebrali in podpisali vsi udeleženci. Tako so bili seznanjeni z namenom, potekom, posledicami in njihovimi pravicami za čas raziskave. Izvajalka intervjujev je bila udeležencem na voljo za vsa vprašanja. Na ta način smo v uvodnem delu pred intervjujem poskušali ustvariti varno in zaupno okolje, v katerem bi lahko posamezniki iskreno spregovorili o dogajanju in doživljanju ob anonimnih pisanjih. Z namenom postopnega razvoja pogovora o omenjeni tematiki, pridobivanjem splošnega vpogleda v področje ter privajanja na sogovornika smo intervjuje začeli s splošnimi vprašanji o anonimnih pisanjih. Kljub ukrepom za zagotavljanje varnega in zaupnega okolja je izvajalka intervjujev opazila, da so imeli določeni posamezniki težavo s popolnim razkrivanjem sebe in svojih resničnih občutkov pred neznano osebo, in sicer predvsem na področjih njihovega osebnega doživljanja. Določeni posamezniki ( $N = 2$ ) so namreč to med pogovorom izrecno izpostavili. En ravnatelj je bil opazno previden pri izbiranju besed. Prav tako je bilo mogoče nelagodje prepoznati preko neverbalne komunikacije, ki jo lahko opišemo z umikanjem pogleda v času govorjenja o osebnih občutjih ter zadrževanjem solz oz. tresenjem glasu ( $N = 5$ ). Trije ravnateljji so tudi nekoliko povišali ton in hitrost govorjenja, kar bi lahko pojasnili z jezo. Menimo, da gre za osebe, od katerih se pričakuje

trdnost, odločnost ter da jih službeni položaj postavlja v vlogo, v kateri ne smejo pokazati ranljivosti. Morda je s tem tudi povezana zadržanost pri razkrivanju detajlov kot posledica anonimnih pisanj. Opazili smo, da sta ravnatelj, ki sta opravila intervju izven delovnega okolja, na nekoliko drugačen, bolj neformalen način razkrila, kako sta doživljala svojo izkušnjo z anonimnimi pisanji.

Med pogovorom z ravnateljki je bilo mogoče preko neverbalne komunikacije zaznati, da jih teme bremenijo ne glede na to, koliko časa je že minilo od dogodka. Obujanje spominov na dogodke, povezane z anonimnimi pisanji, je še posebej neprijetno, ko so se anonimna pisanja nanašala ter so vplivala osebno na ravnatelje in njihovo privatno življenje. Izvajalka intervjujev je opazila, da je bilo pri ravnateljih najbolj boleče spoznanje, da nasprotna stran ni prepoznala njihovega truda ter da niso bili deležni nikakršne systemske zaščite. Velikokrat so bili prepuščeni sebi in svoji iznajdljivosti pri iskanju načina za spopadanje s pisanji.

Vsi ravnatelji so že pred intervjujem pokazali zanimanje za temo raziskave ter v svojem sodelovanju videli dodano vrednost pri urejanju področja anonimnih pisanj, predvsem na sistemski ravni. Opazili smo tudi to, da so se ravnatelji tekom intervjuja sprostili ter so preko vprašanj dobili priložnost, da predstavijo lastno izkušnjo. Vsi ravnatelji so v zaključku na kratko povzeli svoje razmišljanje ter se opredelili do aktualnosti raziskovane tematike. Mnogi ( $N = 9$ ) so med intervjujem omenili, da poznajo tudi druge ravnatelje, ki so bili deležni anonimnih pisanj ter se trenutno spopadajo z različnimi posledicami le-teh (npr. dolgotrajna bolniška odsotnost). Na podlagi teh informacij vidimo, da je tematika anonimnih pisanj na področju vzgoje in izobraževanja zelo razširjena.

## Razprava

Ravnatelji kot vodje posameznih vzgojno-izobraževalnih sistemov se pri izvrševanju svoje funkcije srečujejo z odgovornostjo do vseh deležnikov vzgojno-izobraževalnega sistema ter so v zadnjem času vse pogostejše izpostavljeni različnim oblikam anonimnih pisanj. Slednja so vsi vprašani ravnatelji označili za nesprejemljiv in nekorekten način komunikacije oz. opozarjanja na nepravilnosti, saj se je v veliki večini primerov izkazalo, da so bila neutemeljena. Skozi anonimna pisanja so na različne naslove posamezniki izražali nezadovoljstvo z delom in organizacijo celotnega zavoda ali v njem zaposlenih posameznikov. V ozadju se je pogosto nahajala osebna stiska ali drugi škodljivi interesi. Avtorji anonimnih pisanj so bili običajno posamezniki znotraj kolektiva, starši uporabnikov ali celo sami uporabniki, običajno dijaki. Kar pomeni, da je šlo za posameznike, ki dobro poznajo situacijo na šolah ali vrtcih ter se nahajajo nekje v bližini (Dvoršak, 2002). Ker gre za opozarjanje na nepravilnosti, avtorji niso želeli tvegati ter se izpostaviti morebitnim posledicam, ki bi jih prinesla odkrita komunikacija, zato se odločijo za anonimnost (Anonymous, 1998). Problem takega načina komunikacije je predvsem v tem, da so običajno navedene obtožbe neresnične in zelo obremenilne za posameznike, omenjene v pisanju, ter tudi za tiste, ki so kako drugače vključeni v postopek obravnave samega pisanja (Dvoršak, 2002). Na podlagi predhodnih raziskav vidimo, da zavedanje anonimnosti pri posamezniku spodbudi agresivnejše vedenje in izražanje, ki ga posamezniki v odkriti komunikaciji s sogovornikom ne bi uporabili (Barlett idr., 2016; Ellison-Potter idr., 2001; Lapidot-Lefler in Barak, 2012; Suler, 2004; Zimmerman in Ybarra, 2016). Večina ravnateljev je izrazila mnenje, da bi morali zadevo rešiti na sistemskem nivoju, kjer bi se ukinila možnost anonimnih prijav, hkrati pa bi se omogočila ustrezna zaščita prijavitelja, ki bi prevzel odgovornost v primeru brezpredmetnih pritožb. Odprto ostaja vprašanje, ali bi se v takih pogojih posamezniki res odločili za prijavo ali pa bi ostal strah pred kaznijo prevelik ter bi se morda tudi v primeru utemeljenih zadev posameznik raje umaknil (Lin in Ma, 2009; Lynch, 2015).

Največja težava anonimnih pisanj je v posledicah, ki jih imajo ta za naslovnik pisanja, v našem primeru ravnatelja oz. posamezne vzgojno-izobraževalne zavode. Glede na navedbe ravnateljev se preko anonimk izvaja nasilje znotraj kolektiva, kot tudi nasilje s strani tretjih oseb (Milczarek, 2010). Na podlagi posledic pisanj lahko omenjeni način komunikacije označimo kot vrsto nasilja na delovnem mestu, saj lahko povlečemo vzporednice s posledicami drugih raziskav z žrtvami takega ravnanja. Vpliv anonimnih pisanj se namreč odraža na vseh petih področjih nasilja na delovnem mestu, ki jih omenja Leymann (1996). Anonimnost prijavitelja onemogoča enakovredno komunikacijo žrtve nasilja, ker naslovnik anonimke nima možnosti podati povratne informacije ter svojega vidika problema posamezniku, ki ga obtožuje neustreznega delovanja. Žrtev se lahko sooča tudi z omejenimi socialnimi kontakti. To je prisotno predvsem v primeru, ko se avtorji anonimk nahajajo znotraj kolektiva in v primeru velikega števila anonimnih pisanj. Žrtev ima lahko težave z zaupanjem v sodelavce ter se posledično izogiba kontaktom ali pa se ostali izogibajo žrtve, ker začnejo dvomiti v sposobnost opravljanja dela posameznika. Zagotovo je pod vplivom tudi osebni ugled žrtve, saj so ravnatelji v veliko primerih navedli, da so anonimke lažnive in maščevalne. Prav tako

vplivajo na položaj posameznika v službi. Izpovedi govorijo o tem, da so posamezniki menjali delovno mesto ali celo prekinili delovno razmerje. Kot zadnjo kategorijo je Leymann (1996) omenil tudi posledice na žrtvinem zdravju, kar potrjujejo tudi naši rezultati.

## **Doživljanje ravnateljev ob prejemu anonimnih pisanj**

Kot je bilo predhodno omenjeno, naslovniki anonimnih pisanj običajno reagirajo z izražanjem oz. občutenjem stiske. Večina vprašanih ravnateljev v raziskavi se je počutila grozno, jezno in razočarano. Pri posameznikih se je pojavil tudi občutek nemoči, strahu ter osamljenosti. Do podobnih ugotovitev o doživljanju nasilja na delovnem mestu so prišle tudi slovenske raziskave, ki so proučevale nasilje nad učitelji s strani staršev (Oblak idr., 2019), nasilje nad prodajalci (Lang, Uršič, Vitez in Vrbančič, 2019) ter natakariji (Pahovnik, Peternelj, Špital in Strojnik, 2019). Vse tri raziskave ugotavljajo, da se običajno posamezniki na nasilje odzovejo z grozo, slabim počutjem, nemočjo ali jezo. Te občutke pa spremljajo različne telesne reakcije (npr. odrevenelost, padec energije, težave z dihanjem in govorom ...) in misli, ki jih je bilo mogoče zaslediti tudi pri ravnateljih. V bistvu gre za preplet telesnega, čustvenega, miselnega in vedenjskega odziva na stres, ki se lahko zgodi kmalu po neprijetnem dogodku in lahko traja različno dolgo (Dernovšek, Gorenc in Jeriček, 2006). Ravnatelji so se spraševali o ustreznem pristopu k reševanju problema, vrednosti in verjetnosti napak lastnega delovanja ter o nadaljnjem delu z deležniki vzgojno-izobraževalnega procesa. Podobne pomisleke so imeli tudi učitelji pri soočanju z nasiljem s strani staršev, saj so se soočali s preverjanjem lastne kompetentnosti in iskali odgovore, kako ustrezno postopati pri nadaljnjem delu (Oblak idr., 2019).

## **Posledice anonimnih pisanj**

### **Posledice anonimnih pisanj pri ravnateljih**

Poleg kratkoročnih odzivov na stres, ki je prišel z anonimnimi pisanji, je večina ravnateljev lahko poročala o dalj časa trajajočih posledicah soočanja z anonimnimi pisanji, ki so se odražale na njihovem telesnem in psihičnem zdravju. Spoprijemali so se namreč tako z generalnim kot tudi z mentalnim stresom (Vartia, 2001). Imeli so predvsem težave s spanjem, živčnostjo, razdražljivostjo, občutili so napetost mišic v telesu, v skrajnem, a redkem, primeru so posegli po pomirjevalih ali pa se je pojavila misel na samomor. Vidimo, da psihične posledice prehajajo od tistih blagih do hujših. Na začetku posameznik še obvlada situacijo, nato pa situacija toliko vpliva na počutje posameznika (npr. občuti depresivnost, utrujenost, živčnost), da poseže po farmakološki terapiji (Vartia, 2001) ali pomisli na končanje življenja (Hallberg in Strandmark, 2006; Milczarek, 2010).

Anonimna pisanja in predvsem njihove posledice na privatnem ali/in profesionalnem življenju ravnateljev so doprinesla k temu, da so se posamezniki soočali s simptomi posttravmatskega stresa, ki lahko ob prevelikih obremenitvah že preidejo v motnjo. Več kot tretjina vprašanih se je namreč soočila s simptomi posttravmatske stresne motnje v tolikšni

meri, da lahko o njih razmišljamo kot o potencialnih kandidatih za postavitev diagnoze omenjene motnje. Statistično pomembno pozitivno korelacijo med nasiljem na delovnem mestu in pojavom postravmatske stresne motnje so potrdili v slovenski raziskavi mobinga na delovnem mestu (Mumel idr., 2014). Motnja je posledica travme in stresa ter lahko vpliva na posameznikovo življenje na dva načina. Prvi je ta, da se oseba stalno zavedno ali nezavedno vrača k podoživljanju neprijetnih dogodkov, posamezni sprožilci v življenju pa jih vrnejo v stanje občutkov v trenutku travme. Drugi način je ta, da postane posameznik čustveno otopel in odmaknjen od drugih, saj tako zaščiti sebe pred podoživljanjem (Pole, Fields in D'Andrea, 2016).

Pri opisovanju povezav med posledicami anonimnih pisanj in fizičnim zdravjem je potrebno biti previden in opisane primere vzeti z zadržkom (Cassitto idr., 2003; Hallberg in Strandmark, 2006). Že sami ravnatelji so izpostavili, da težko navedejo neposredne povezave med anonimkami in zdravstvenimi težavami. Zavedajo se svojega odgovornega položaja, kar že v osnovi predstavlja stres za posameznika, tako da težko ločeno govorijo, katera zdravstvena težava je povezana z anonimkami in kaj ne. Posredno so opazili, da so bili v tistem času bolj dovzetni za bolezenska obolenja, glavobole, težave z želodcem, povečanje telesne teže, povišan krvni tlak, žolčne kamne in poslabšanje avtoimunske bolezni. Gre za nekakšen preplet posledic, ki se odražajo tako preko psihosomatskih simptomov kot tudi preko emocionalnih reakcij (Hallberg in Strandmark, 2006).

Posledice anonimnih pisanj pri ravnateljih so bile opazne tudi na drugih področjih posameznikovega življenja. Ti so počutje in misli, ki so bile posledice anonimnih pisanj, nosili domov, kjer je vse skupaj vplivalo na njihovo privatno življenje, družinsko dinamiko ter na odnose s partnerjem in otroki. Ravnatelji so v domačem okolju pri sebi opazili večjo razdražljivost, miselno odsotnost, manjšo potrpežljivost ter težave s spolnostjo, kar zagotovo bremeni in slabša kakovost družinskega življenja (Hoel idr., 2003; Lang idr., 2019; Najafi idr., 2017). Še vedno so ožjo družino in bližnje prijatelje zaznavali kot varno zatočišče in prostor za pogovor ter razbremenitev (Dolinar idr., 2010; Hallberg in Strandmark, 2006).

Posledice spoprijemanja z anonimnimi pisanji so se odražale tudi na njihovem profesionalnem življenju. Ravnatelji so različno ocenili, kako so se anonimna pisanja odražala na njihovi samozavesti. Določeni so bili mnenja, da se je njihova samozavest povečala, saj so se skozi celoten postopek okrepili ter lahko sedaj še trdnejše stojijo za svojimi stališči. Bilo je tudi nekaj takih, ki so ocenili, da jim je samozavest predvsem v začetnem soočanju s problemom padla. Deljena so bila mnenja glede učenja in osebne čvrstosti, ki jo človek pridobi na podlagi izkušenj. Verjetno je vse skupaj odvisno od posameznika, njegovega doživljanja (Di Marino idr., 2003; Oblak idr., 2019) in same situacije (Pahovnik idr., 2019). Nekdo lahko izkušnjo težkih dogodkov obrne v svojo korist ter se nauči ustreznega odziva (Lang idr., 2019; Pahovnik idr., 2019), medtem ko lahko pri drugem ista negativna izkušnja pusti sled, ki je ne bo nikoli izbrisal iz spomina, ter bi v primeru ponovitve dogodkov podoživel le slabo (Hallberg in Strandmark, 2006). Žrtve nasilja pogosto nasilja ne doživijo kot priložnost za osebni razvoj in iskanje pozitivnih izkupičkov (Hallberg in Strandmark, 2006). Večina ravnateljev je bila zaradi izkušenj z anonimnimi pisanji ter posledicami, ki so jih občutili na svoji koži, previdnejša v nadaljnji komunikaciji z vsemi deležniki. Soočali so se s težavami iskanja besed, ki so primerne



za določeno situacijo (Hallberg in Strandmark, 2006; Najafi idr. 2017), ter se trudili ohraniti strogo profesionalno distanco v odnosih (Pahovnik idr., 2019).

### **Posledice anonimnih pisanj za organizacijo**

Vpliv anonimnih pisanj na nadaljnje delo in organizacijo vzgojno-izobraževalnih zavodov lahko razdelimo na individualne spremembe, spremembe pri odnosih, sistemske spremembe, izobraževanja ter negativne spremembe. Na individualnem nivoju so posamezniki omenili osebni in strokovni razvoj. Na podlagi izkušenj se lahko počutijo bolj samozavestni, pogumni ter lahko vzpostavijo čustveno distanco do mnenja in ravnanja drugih ljudi (Lang idr., 2019). Pod spremembe v odnosih uvrščamo delo na poglobljanju odnosa znotraj kolektiva ter z ostalimi deležniki. Z izboljšanjem organizacije dela (Milczarek, 2010), kamor uvrščamo tudi sistemske spremembe, komunikacije (Dolinar idr., 2010; Oblak idr., 2019) ter organizacijske klime, zmanjšamo verjetnost pojava nezadovoljstva pri vseh deležnikih ter posledično tudi samega nasilja na delovnem mestu (Milczarek, 2010). Mnogi avtorji (npr. Di Martino idr., 2003; Dolinar idr., 2010; Oblak idr., 2019) se prav tako strinjajo, da ozaveščanje o nasilju ter pridobivanje znanj o ustreznem soočanju s situacijami, ki potencialno privedejo do nasilja, deluje kot nekakšna preventiva ter ustrezna sprememba pri odpravljanju nasilja.

Na tej točki se je potrebno dotakniti tudi posledic, ki so jih anonimna pisanja imela na ostale zaposlene. Reakcije in občutki zaposlenih so bili različni. Večina jih je s podobnimi občutki kot ravnatelj sprejela informacije ter utrpela posamezne psihične in fizične posledice. To je razumljivo, saj nasilje na delovnem mestu predstavlja določeno stopnjo stresa tudi za priče oz. ostale posredno vpletene v nasilje (Vartia, 2001). Ravnatelj so se najpogosteje na stisko zaposlenih odzvali z izkazovanjem podpore, dostopnostjo, mirnostjo ter odprtostjo za pogovor. Omenjene reakcije so smiselne, saj strokovni delavci v vodstvu šole vidijo oporo, zaščito ter mediacijsko vlogo pri reševanju zapletov (Oblak idr., 2019). Ravnatelj so pri posameznikih znotraj kolektiva prepoznali tudi privošljivost za nastalo situacijo. Za te se predvideva, da so nezadovoljni z delom ravnatelja, ter se lahko pojavlja sum, od kod prihajajo informacije, ki so vključene v pisanje. Kot je bilo predhodno omenjeno, se pisec anonimk običajno nahaja nekje v bližini ter je v pričakovanju odgovora, reakcije (Dvoršak, 2002).

Glede na to, da so posledice utrpeli tako ravnatelj kot tudi zaposleni, ki so bili seznanjeni oz. vključeni v reševanje oz. odgovarjanje na anonimna pisanja, so bile opazne posledice na samem organizacijskem nivoju. Na tej točki se vračamo k skupini negativnih sprememb kot posledic anonimnih pisanj. Ravnatelj so večinoma prepoznali, da so zaradi priprave dokumentov in dokazovanja neutemeljenosti navedb izgubili veliko časa ter bili zato neučinkoviti na področju rednega dela. Podobno so lahko opazili pri zaposlenih, ki so jim pri pripravi dogovorov pomagali. Prav tako so opazili, da je bil v kolektivu prisoten pedagoški nemir ter da se je ustavil razvoj. Soočili so se tudi s kadrovskimi izgubami. Določeni zaposleni so zaradi težav odšli na bolniški dopust, zahtevali zamenjavo delovnega mesta, predčasno prekinili delovno razmerje ali dali odpoved. Vidimo, da so bile na ravni organizacije prisotne tudi ekonomske izgube (Di Martino idr., 2003; Hallberg in Strandmark, 2006; Hoel idr., 2001).

## Spoprijemanje in opora ob anonimnih pisanjih

Ravnatelji so se razlikovali v mnenju o osebni usposobljenosti za soočanje z anonimnimi pisanji. Več kot polovica vprašanih je bila mnenja, da jih formalna izobrazba, ki je predvidena kot pogoj za opravljanje ravnateljske funkcije, ni usposobila za reševanje situacij, kot so anonimna pisanja. Da je formalna izobrazba na področju nasilja na delovnem mestu v šolstvu s strani tretjih oseb pomanjkljiva, potrjujejo zaključki raziskave nasilja nad učitelji, saj jih je bilo kar 91,7 % mnenja, da se s tem na študiju niso ukvarjali ter da je razvoj na tem področju odvisen predvsem od njihove samoiniciativnosti (Oblak idr., 2019). Vidimo, da je večina ravnateljev, ki so poročali, da so usposobljeni za tovrstno soočanje, to pripisovalo znanju, ki so ga pridobili s preteklimi izkušnjami. Kot doprinos k uspešnemu soočanju s pisanji je bila izpostavljena ustrezna osebnostna naravnost človeka. Vidimo, da gre pri oceni usposobljenosti za kombinacijo izkušenj (Pahovnik idr., 2019), treninga (Morken idr., 2015) ter stopnjo razvitosti osebnostne čvrstosti (Štiglic Hribernik in Boštjančič, 2019), kar doprinese k lažjemu soočanju z nasiljem na delovnem mestu.

Kot vodje ter najvišji na hierarhiji posameznega vzgojno-izobraževalnega zavoda ali enote je skoraj polovica ravnateljev poročala o težavi, da so pri reševanju zapletov na šoli in pri sprejemanju odločitev sami ter da nimajo nikogar, na kogar bi se lahko obrnili. Več kot polovica je iskala pomoč pri državnih službah, ki so v nekem smislu nadrejene vzgojno-izobraževalnim zavodom in tako tudi ravnateljem. Majhen delež jih je pri teh institucijah oporo dobil. Vidimo, da gre za problem neustrezne zaščite in podpore s strani vodstva (Hylén, Engström, Engström, Pelto-Piri in Anderzen-Carlsson, 2018), kar ima lahko za posledico slabše delovanje in slabšo usmerjenost v reševanje problema (Borysenko, 2017). Vsi vprašani ravnatelji so iskali sogovornika pri kolegh ravnateljih, ki jih osebno poznajo ali pa so se z njimi srečali preko različnih formalnih in neformalnih delovanj in izobraževanj ravnateljskih združenj. Posamezniki zadevo predelajo z osebami, s katerimi si delijo podobne izkušnje, povezane z opravljanjem njihovega dela (Lang idr., 2019; Pahovnik idr., 2019). Ravnatelji se skozi leta svojega delovanja srečajo z različnimi situacijami, ki od njih zahtevajo iskanje relevantnih informacij, virov in rešitev. Z medsebojnim pogovorom in delitvijo izkušenj na srečanjih z drugimi ravnatelji lahko to deluje izobraževalno in razbremenilno, saj bi lahko v določenem primeru šlo za supervizijsko prakso (Hylén idr., 2018). Pri reševanju problema je potrebna podpora notranjih zaposlenih (Hylén idr., 2018), ki so jo ravnatelji običajno našli znotraj ožjega tima ter svetovalne službe. Nekateri so se obrnili na pravno pomoč. Nihče pa ni zagovarjal reševanja problemov v javnosti ter s pomočjo medijev.

Velika večina ravnateljev je čustveno oporo iskala v krogu domačih in prijateljev. S pomočjo pogovora so se lahko vsaj delno razbremenili. Posamezniki so še omenili, da so se ob reševanju težkih zadev v službi zatekali tudi k športni dejavnosti, umikom v naravo, meditaciji in molitvi. L. R-M. Hallberg in M. Strandmark (2006) ugotavljata, da je žrtvi nasilja pri soočanju s situacijo zelo pomembno najti empatičnega ter dobrega poslušalca oz. sogovornika. Podpora družine, otrok, farmakološkega zdravljenja in vere lahko delujejo preventivno pred pojavom skrajnih posledic nasilja, kot so misli na samomor (Hallberg in Strandmark, 2006).

Nasveta o pravem načinu spoprijemanja z nasiljem na delovnem mestu ni. U. Hylén je s svojimi sodelavci (2018) spraševala zaposlene in njihove vodje, kako ravnati v primeru nasilja ter kako urediti to področje. Problem je predvsem v tem, da gre za zelo raznolike situacije, ki jih vse težko umestimo v okvirje, za katere bi kasneje lahko uporabili posamezne protokole. Pri reševanju tega problema gre za kombinacijo različnih metod, ki se prilagajajo situaciji. Iz odgovorov ravnateljev, kako se spoprijeti z anonimnimi pisanji, lahko izluščimo naslednje:

- s problemom se je potrebno soočiti racionalno, brez strahu ter z zaupanjem v lastno delo, ki naj bo v skladu z zakonodajo,
- podajanje odgovora s časovnim zamikom ter po premisleku,
- priprava odgovorov ter vse potrebne dokumentacije,
- pogovor in posvet z zaupanja vrednimi osebami,
- sprostitev s pomočjo rekreacije,
- iskanje pozitivne strani izkušnje in
- nadaljnje delo na sistemskih rešitvah ter ozaveščanje okolice o problematični strani anonimnih pisanj.

## Omejitve ter predlogi za nadaljevanje raziskovanja

Pri raziskavi smo se srečali tudi z nekaterimi pomanjkljivostmi. Prva omejitev je povezana z izbiro vzorca. Ravnatelji v vzorec niso bili naključno izbrani, temveč po principu priložnostnega vzorčenja in snežne kepe. Sodelovali so predvsem tisti, ki so ocenili, da lahko s sodelovanjem v raziskavi s svojimi izkušnjami opozorijo na problem anonimnih pisanj ter doprinesejo k spremembam in ureditvi področja. Poleg tega so v vzorcu prevladovali ravnateljice (85 %). Glede na podatke Statističnega urada Republike Slovenije (2017) naj bi bilo v vodstvu zaposlenih med 26 % (osnovna šola) in 42 % (srednja šola) moških. Naslednja omejitev je povezana z izbiro metode. Posamezniki so odgovarjali na vprašanja v intervjuju na podlagi opisovanja preteklih izkušenj. Zaradi občutljivosti teme, zahtevnosti situacij in časovnega zamika je lahko prišlo do tega, da so se določene informacije pozabile ali potlačile, zamolčale ter se zaradi osebne vpletenosti deležnikov razlikovale od realnega dogajanja. Prav tako je prisotnost druge osebe, ki je izvajala intervjuje, vplivala na samo situacijo. Bilo je izpostavljeno, da kljub zagotovljeni anonimnosti ravnatelji težko govorijo o dogajanju. Izvedba intervjujev v službenih prostorih je posameznike postavljala v vlogo odgovornih za dogajanje na konkretnem vzgojno-izobraževalnem zavodu ter so zato morda spregledali določene posledice, ki bi se razkrile v manj formalni situaciji. Na odgovarjanje na vprašanja je vplivalo tudi trenutno dogajanje na posameznem vzgojno-izobraževalnem zavodu, saj so ravnatelji obremenjeni s številnimi obveznostmi, ki so jih morda miselno toliko obremenile, da so zato spregledali določene posledice anonimnih pisanj. Da bi se ognili preveliki časovni obremenitvi ravnateljev z dolžino intervjuja ter da bi dobili od vseh ravnateljev informacije o posledicah anonimnih pisanj na njihovem psihičnem zdravju, smo namesto vprašanj o psihičnem zdravju uporabili Vprašalnik simptomov posttravmatskega stresa, ki na krajši način povzema možne psihične posledice nasilja na delovnem mestu. Odgovori na vprašalniku so bili razlog, da smo pri končni analizi uporabili kombinirano metodo. Kvantitativni del raziskave smo lahko primerjali s predhodnimi že narejenimi raziskavami.

V nadaljevanju bi bilo smiselno raziskati, ali res obstaja povezava med osebno čvrstostjo ter uspešnostjo s spoprijemanjem z anonimnimi pisanji in soočanjem s posledicami le-teh. Določeni ravnatelji so namreč to preko intervjuja poudarjali, vendar tega v konkretni raziskavi nismo preverjali, tako da ne moremo z gotovostjo govoriti o povezavi. Raziskavo bi bilo smiselno razširiti tudi na druge posameznike (npr. druge strokovne delavce, starše, družinske člane ...), ki so bili posredno ali neposredno izpostavljeni posledicam anonimnih pisanj. Zanimivo bi bilo spoznati pogled in doživljanje oseb, ki posredujejo med anonimnimi pisci ter zavodi, in obstoj razlik v načinu izražanja oz. sporočanja, ko se posameznik odloči za anonimno ali neanonimno pisanje.

## Zaključki

Poseganje ljudi po anonimnem sporočanju nepravilnosti v slovenskem vzgojno-izobraževalnem sistemu je v porastu. Problem nastaja, ko se z anonimnostjo onemogoča enakovredna komunikacija obeh strani ter nihče ne prevzema odgovornosti v primeru neutemeljenosti navedb. Na podlagi rezultatov raziskave vidimo, da anonimna pisanja in dogodki, ki so povezani z reševanjem in dokazovanjem ustreznosti delovanja, puščajo posledice, ki jih lahko enačimo s posledicami drugih oblik nasilja na delovnem mestu, zato posledic anonimnih pisanj ne smemo zanemariti. Te se odražajo na vseh ravneh posameznikovega življenja ter imajo kratkoročni, kot tudi dolgoročni vpliv. Vplivajo na posameznikovo doživljanje in počutje, ki ga običajno opisujejo z negativnim predznakom. Prav tako se anonimna pisanja odražajo na psihičnem in fizičnem zdravju posameznika. Posledice so vidne tako v privatnem kot tudi profesionalnem življenju osebe. Vpliv anonimnih pisanj je še širši, saj delujejo večinoma negativno tudi na ostale zaposlene v vzgojno-izobraževalnih zavodih ter posledično na spremembe delovanja celotne organizacije, ki lahko utрпи različne ekonomske in kadrovske izgube. V raziskavi podrobno prikazane posledice nakazujejo na nujnost potrebe ureditve področja anonimnih pisanj ter ustrezne zaščite vseh vključenih deležnikov. Problem se izpostavlja predvsem, kako zaščititi obe strani, pisce, v primeru, da je njihova pritožba utemeljena ter se zaradi občutljivosti tematike ne želijo izpostaviti, po drugi strani pa vse ostale, ki ostajajo nezaščiteni in zaznamovani ob pogosto neutemeljenih zahtevah. Rešitev bi morala biti kombinacija različnih ukrepov. V prvi vrsti bi bila verjetno smiselna sistemska ureditev z ustrezno zakonodajo, ki bi ščitila obe strani ter določala odgovornost posameznika v postopku. Spremembe bi bilo smotrno uvesti tudi v formalno izobraževanje zaposlenih v vzgojno-izobraževalnih zavodih predvsem na temo soočanja ter spoprijemanja z nasiljem. Smiselno bi bil razmislek o ustanovitvi supervizijskih skupin, kjer bi posamezniki lahko delili svoje izkušnje ter si nudili oporo. Zagotovo je ena od rešitev tudi, da se še naprej opozarja in javno govori o neustreznosti anonimne komunikacije, kaj le-ta spodbuja pri anonimnežu in kako predvsem negativno vpliva na naslovnika. Ozaveščanje o problemu anonimne komunikacije bi bilo smiselno pri vseh deležnikih, kar pomeni, da bi morali o tem biti seznanjeni in ozaveščeni tako vrhovni državni organi, zaposleni v vzgoji in izobraževanju kot tudi uporabniki ter njihovi starši. Z odkrito komunikacijo se izognemo negativnemu predznaku anonimnosti, ki lahko pušča posledice, ter lahko lažje in bolj konstruktivno rešimo problem.

## Reference

- Anonymous (avtor je C. R. Scott). (1998). To reveal or not to reveal: A theoretical model of anonymous communication. *Communication Theory*, 8(4), 381–407.  
<https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.1998.tb00226.x>
- Baillien, E., Neyens, I. in De Witte, H. (2008). Organizational, team related and job related risk factors for bullying, violence and sexual harassment in the workplace: A qualitative study. *International Journal of Organisational Behaviour*, 13(2), 132–146. Pridobljeno s [https://www.researchgate.net/publication/253511208\\_Organizational\\_team\\_related\\_and\\_job\\_related\\_risk\\_factors\\_for\\_bullying\\_violence\\_and\\_sexual\\_harassment\\_in\\_the\\_workplace\\_A\\_qualitative\\_study](https://www.researchgate.net/publication/253511208_Organizational_team_related_and_job_related_risk_factors_for_bullying_violence_and_sexual_harassment_in_the_workplace_A_qualitative_study)
- Barlett, C. P., Gentile, D. A. in Chew, C. (2016). Predicting cyberbullying from anonymity. *Psychology of Popular Media Culture*, 5(2), 171–180.  
<http://dx.doi.org/10.1037/ppm0000055>
- Borysenko, K. R. (2017). *A grounded theory study of young professionals coping with being the target of workplace bullying* (Doktorska disertacija, Capella University). Pridobljeno s <https://search-proquest-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/docview/1955173377>
- Cassitto, M. G., Fattorini, E., Gilioli, R., Rengo, C. in Gonik, V. (2003). *Raising awareness of psychological harassment at work*. Pridobljeno s <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42649>
- Dernovšek, M. Z., Gorenc, M. in Jeriček, H. (2006). *Ko te stresa stres: Kako prepoznati in zdraviti stresne, anksiozne in depresivne motnje*. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja Republike Slovenije. Pridobljeno s [https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/datoteke/ko\\_te\\_strese\\_stres.pdf](https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/datoteke/ko_te_strese_stres.pdf)
- Di Martino, V., Hoel, H. in Cooper, C. L. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. Pridobljeno s <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2003/preventing-violence-and-harassment-in-the-workplace-report>
- Dolinar, P., Jere, M., Meško, G., Podbregar, I. in Eman, K. (2010). Trpinčenje na delovnem mestu – zaznavanje, pojavne oblike in odzivi. *Revija za kriminalistiko in kriminologijo*, 61(3), 272–285. Pridobljeno s [https://www.researchgate.net/publication/256325913\\_Trpinčenje\\_na\\_delovnem\\_mestu\\_-\\_zaznavanje\\_pojavne\\_oblike\\_in\\_odzivi](https://www.researchgate.net/publication/256325913_Trpinčenje_na_delovnem_mestu_-_zaznavanje_pojavne_oblike_in_odzivi)
- Dvoršak, A. (2002). *Detektiv: taktika in metodika poizvedovanja & primeri*. Ljubljana: SAD. Pridobljeno s <http://www.detektiv.si/files/NoveDatoteke/DETEKTIV%20-%20taktika,%20metodika,%20primeri.pdf>

- Ellison-Potter, P., Bell, P. in Deffenbacher, J. (2001). The effects of trait driving anger, anonymity, and aggressive stimuli on aggressive driving behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 31(2), 431–443. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2001.tb00204.x>
- Fusch, P. I. in Ness, L. R. (2015). Are we there yet? Data saturation in qualitative research. *The Qualitative Report*, 20(9), 1408–1416. Pridobljeno s <http://nsuworks.nova.edu/tqr/vol20/iss9/3>
- Greenglass, E. R., Burke, R. J. in Konarski, R. (1997). The impact of social support on the development of burnout in teachers: Examination of a model. *Work & Stress*, 11(3), 267–278. <https://doi.org/10.1080/02678379708256840>
- Hallberg, L. R-M. in Strandmark, M. K. (2006). Health consequences of workplace bullying: experiences from the perspective of employees in the public service sector. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 1(2), 109–119. <https://doi.org/10.1080/17482620600555664>
- Hoel, H., Sparks, K. in Cooper, C. L. (2001). *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment*. Pridobljeno s [https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS\\_108532/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_108532/lang--en/index.htm)
- Hylén, U., Engström, I., Engström, K., Pelto-Piri, V. in Anderzen-Carlsson, A. (2018). Providing good care in the shadow of violence – An interview study with nursing staff and ward managers in psychiatric inpatient care in Sweden. *Issues in Mental Health Nursing*, 40(2), 148–157. <https://doi.org/10.1080/01612840.2018.1496207>
- Inšpektorat Republike Slovenije za šolstvo in šport. (2018). *Letno poročilo Inšpektorata Republike Slovenije za šolstvo in šport za leto 2017*. Ljubljana: Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport. Pridobljeno s [http://www.iss.gov.si/fileadmin/iss.gov.si/pageuploads/Letno\\_porocilo\\_IRSSS\\_2017.pdf](http://www.iss.gov.si/fileadmin/iss.gov.si/pageuploads/Letno_porocilo_IRSSS_2017.pdf)
- Jan, S. (2011). *Mobbing na delovnem mestu in njegova povezava s posttravmatsko stresno motnjo* (Magistrska naloga, Univerza v Mariboru). Pridobljeno s <http://old.epf.uni-mb.si/ediplome/pdfs/jan-sanja-mag.pdf>
- Johnson, D. G. (1997). Ethics online: Shaping social behaviour online takes more than new laws and modified edicts. *Communications of the ACM*, 40(1), 60–65. Pridobljeno s <https://pdfs.semanticscholar.org/8e90/d637c186c2d401dfb75c633d7a1a8a4e1604.pdf>
- Kazenski zakonik /KZ-1-UPB2/ (2012). Uradni list RS, št. 50 (29. 6. 2012). Pridobljeno s <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2012-01-2065?sop=2012-01-2065>
- Kovač, P. (2019). Anonimne prijave in šolska inšpekcija. *Pravna praksa*, 38(19), 9–11.
- Lafone, K. A. (2014). *An examination of the characteristics of disguised and traced handwriting* (Doktorska disertacija, The University of Birmingham). Pridobljeno s <https://etheses.bham.ac.uk/id/eprint/5201/2/Lafone-Ward14PhD.pdf>

- Lang, G., Uršič, B., Vitez, T. in Vrbančič, J. (2019). Stranka nima vedno prav – pojmovanje in doživljanje nasilja na delovnem mestu pri prodajalcih. V E. Boštjančič in A. Reberc (ur.), *Obrazi nasilja na delovnem mestu: psihološki pogledi in slovenska praksa* (str. 203–222). Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.
- Lapidot-Lefler, N. in Barak, A. (2012). Effects of anonymity, invisibility, and lack of eye-contact on toxic online disinhibition. *Computers in Human Behavior*, 28(2), 434–443. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2011.10.014>
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165–184. <https://doi.org/10.1080/13594329608414853>
- Lin, Y. H. in Ma, S. M. (2009). Willingness of nurses to report medication administration errors in southern Taiwan: A cross-sectional survey. *Worldviews on Evidence-Based Nursing*, 6(4), 237–245. <https://doi.org/10.1111/j.1741-6787.2009.00169.x>
- Littlechild, B. (2005). The stresses arising from violence, threats and aggression against child protection social workers. *Journal of Social Work*, 5(1), 61–82. <https://doi.org/10.1177/1468017305051240>
- Lynch, J. M. (2016). *Bullying prevention through anonymous reporting in middle school students* (Doktorska disertacija, The Chicago School of Professional Psychology). Pridobljeno s <https://search-proquest-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/docview/1784616655>
- Marx, G. T. (1999). What's in a name? Some reflections on the sociology of anonymity. *The Information Society*, 15(2), 99–112. <http://dx.doi.org/10.1080/019722499128565>
- Mesec, B. (1997). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo. Pridobljeno s <https://sites.google.com/site/kvalitativnametodologija/kvalitativna-metodologija/uvod-v-kvalitativno-raziskovanje-v-socialnem-delu-knjiga->
- Milczarek, M. (2010). *Workplace violence and harassment: a European picture*. Pridobljeno s <https://osha.europa.eu/sl/tools-and-publications/publications/reports/violence-harassment-TERO09010ENC>
- Ministrstvo za javno upravo (b. d.). *Anonimne prijave*. Pridobljeno s <https://e-uprava.gov.si/drzava-in-druzba/anonimne-prijave.html>
- Morken, T., Johansen, I. H. in Alsaker, K. (2015). Dealing with workplace violence in emergency primary health care: a focus group study. *BMC Family Practice*, 16(1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s12875-015-0276-z>
- Mugnaioni Lešnik, D., Koren, A., Logaj, V. in Brejc, M. (2009). *Nasilje v šolah: Opredelitev, prepoznavanje, preprečevanja in obvladovanja*. Kranj: Šola za ravnatelje.



- Mumel, D., Jan, S., Treven, S. in Malc, D. (2015). Mobbing in Slovenia: Prevalence, mobbing victim characteristics, and the connection with post-traumatic stress disorder. *Naše gospodarstvo/Our economy*, 61(1), 3–12. <http://dx.doi.org/10.1515/ngoe-2015-0001>
- Najafi, F., Fallahi-Khoshknab, M., Ahmadi, F., Dalvandi, A. in Rahgozar, M. (2017). Antecedents and consequences of workplace violence against nurses: A qualitative study. *Journal of Clinical Nursing*, 27(1-2), 116–128. <https://doi.org/10.1111/jocn.13884>
- Oblak, T., Škerlj, G. in Šubic, J. (2019). Ko starši vedo več kot učitelji – nasilje staršev nad osnovnošolskimi in srednješolskimi učitelji. V E. Boštjančič in A. Reberc (ur.), *Obrazi nasilja na delovnem mestu: psihološki pogledi in slovenska praksa* (str. 183–202). Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.
- Pahovnik, T., Peternelj, V., Špital, M. in Strojnik, Z. (2019). Daj, časti eno rundo – nasilje nad natakariji. V E. Boštjančič in A. Reberc (ur.), *Obrazi nasilja na delovnem mestu: psihološki pogledi in slovenska praksa* (str. 223–238). Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.
- Pole, N., Fields, L. in D'Andrea, W. (2016). Stress and trauma disorders. V J. C. Norcross, G. R. VandenBos, D. K. Freedheim in N. Pole (ur.), *APA Handbooks in Psychology. APA Handbook of Clinical Psychology: Psychopathology and Health* (str. 97–133). Washington, DC, US: American Psychological Association. <http://dx.doi.org/10.1037/14862-004>
- Privošnik, N. (2011). *V primežu dela: ukrepi in napotki pri soočanju z nasiljem na delovnem mestu*. Ljubljana: Tarion.
- Rains, A. S. in Scott, C. R. (2007). To identify or not to identify: A theoretical model of receiver responses to anonymous communication. *Communication Theory*, 17(1), 61–91. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2007.00288.x>
- Splichal, S. (2017). Medijatzacija zasebnosti in javnosti: Zla publiciteta, anonimnost in cenzura na internetu. V S. Splichal (ur.), *Zagovor javnosti: med svobodo izražanja in sovražnim govorom* (str. 9–29). Ljubljana: Slovenska akademija znanosti in umetnosti.
- Statistični urad Republike Slovenije. (2017). Pridobljeno s <https://www.stat.si/StatWeb/news/Index/6940>
- Stentz, J. E., Clark, V. L. P. in Matkin, G. S. (2012). Applying mixed methods to leadership research: A review of current practices. *The Leadership Quarterly*, 23(6), 1173–1183. <http://dx.doi.org/10.1016/j.leaqua.2012.10.001>
- Stoll, C., Kapfhammer, H. P., Rothenhäusler, H. B., Haller, M., Briegel, J., Schmidt, M., ... Schelling, G. (1999). Sensitivity and specificity of a screening test to document traumatic experiences and to diagnose post-traumatic stress disorder in ARDS patients after intensive care treatment. *Intensive Care Medicine*, 25(7), 697–704. <http://dx.doi.org/10.1007/s001340050932>

- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyberpsychology & Behavior*, 7(3), 321–326. <https://doi.org/10.1089/1094931041291295>
- Štiglic Hribernik, N. in Boštjančič, E. (2019). To bom zmogla – osebnostna čvrstost kot zaščitni dejavnik nasilja v delovnem okolju. V E. Boštjančič in A. Reberc (ur.), *Obrazi nasilja na delovnem mestu: psihološki pogledi in slovenska praksa* (str. 277–292). Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.
- Tracy, J. M. (2012). *Best practices for bullying interventions utilized in a Texas school district: A mixed method study examining how school leaders resolve campus bullying* (Doktorska disertacija, Sam Houston State University). Pridobljeno s <https://search-proquest-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/docview/1318857983>
- Vartia, M. A. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27(1), 63–69. <http://dx.doi.org/10.5271/sjweh.588>
- Zakon o delovnih razmerjih /ZDR-1/* (2013). Uradni list RS, št. 21 (13. 3. 2013). Pridobljeno s <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/112301>
- Zakon o inšpekcijskem nadzoru /ZIN-UPB1/* (2007). Uradni list RS, št. 43 (18. 5. 2007). Pridobljeno s <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2007-01-2353?sop=2007-01-2353>
- Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja /ZOFVI-UPB5/* (2007). Uradni list RS, št. 16 (23. 2. 2007). Pridobljeno s <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2007-01-0718?sop=2007-01-0718>
- Zakon o osnovni šoli /ZOsni-UPB3/* (2006). Uradni list RS, št. 81 (31. 7. 2006). Pridobljeno s <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2006-01-3535?sop=2006-01-3535>
- Zakon o varnosti in zdravju pri delu /ZVZD-1/* (2011). Uradni list RS, št. 43 (3. 6. 2011). Pridobljeno s <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2011-01-2039?sop=2011-01-2039>
- Zimmerman, A. G. in Ybarra, G. J. (2016). Online aggression: The influences of anonymity and social modeling. *Psychology of Popular Media Culture*, 5(2), 181–193. <http://dx.doi.org/10.1037/ppm0000038>

# Priloge

## Anketa

### POJAVNOST IN POSLEDICE ANONIMNIH PISANJ V SLOVENSKEM VZGOJNO-IZOBRAŽEVALNEM SISTEMU

Spoštovani!

Ker opažava, da je komunikacija preko anonimnih pisem in prijav vse pogostejše prisotna, želiva to področje tudi znanstveno raziskati ter z rezultati seznaniti širšo javnost. Prosiva vas, da si vzamete 5 minut časa in odgovorite na spodnja vprašanja. Reševanje vprašalnika je prostovoljno in ANONIMNO ter ga lahko kadarkoli brez posledic prekinete. Vaši odgovori na vprašanja in spremljajoči demografski podatki bodo uporabljeni izključno v namene raziskave.

Že vnaprej se vam lepo zahvaljujema!

Dr. Eva Boštjančič in Gaja Škerlj

Spol: M      Ž      (obkrožite)

Starost: \_\_\_\_\_ let (napišite)

Ravnateljsko funkcijo opravljate v: (obkrožite ali dopišite vaš odgovor; možnih je več odgovorov)

- a) vrtcu
- b) osnovni šoli
- c) srednji šoli
- d) drugo: \_\_\_\_\_

Vaša izobraževalna ustanova se nahaja: (obkrožite vaš odgovor)

- a) v mestu
- b) v predmestju
- c) na podeželju

V kateri slovenski regiji opravljate ravnateljsko funkcijo? (obkrožite vaš odgovor)

- a) pomurska regija
- b) podravska regija
- c) koroška regija
- d) savinjska regija
- e) zasavska regija
- f) posavska regija
- g) jugovzhodna regija
- h) osrednjeslovenska regija
- i) gorenjska regija
- j) primorsko-notranjska regija
- k) goriška regija
- l) obalno-kraška regija

Ali ste kdaj za čas ravnateljstva prejeli anonimno pismo ali prijavo? (obkrožite vaš odgovor; možnih je več odgovorov)

- a) prejel(-a) sem anonimno pismo
- b) prejel(-a) sem anonimno prijavo
- c) prejel(-a) sem VEČ anonimnih pisem → Koliko? \_\_\_\_\_ (napišite)
- d) prejel(-a) sem VEČ anonimnih prijav → Koliko? \_\_\_\_\_ (napišite)
- e) nisem prejel(-a) anonimnega pisma ali prijave

*Nadaljnja vprašanja so povezana s prejemom anonimnega pisma in/ali prijave. Če anonimnega pisma ali anonimne prijave za čas vašega ravnateljstva NISTE PREJELI, lahko zaključite z reševanjem. Če pa ste anonimno pismo in/ali prijavo PREJELI, prosiva, da nadaljujete z reševanjem.*

V kakšni obliki ste prejeli anonimno pismo in/ali prijavo: (obkrožite ali dopišite vaš odgovor; možnih je več odgovorov)

- a) v fizični obliki (npr. kot pismo, letak)
- b) v elektronski obliki
- c) drugo: \_\_\_\_\_

Anonimno pisanje je bilo: (obkrožite ali dopišite vaš odgovor; možnih je več odgovorov)

- a) grozilno
  - b) maščevalno
  - c) hudobno oz. sovražno
  - d) opozorilno
  - e) izsiljevalsko
  - f) s političnim ciljem
  - g) drugo:
- 

Vsebina anonimnega pisanja se je nanašala: (obkrožite ali dopišite vaš odgovor; možnih je več odgovorov)

- a) name osebno
- b) na člane moje družine
- c) na zaposlene
- d) na učence
- e) drugo: \_\_\_\_\_

Anonimno pisanje se je vsebinsko nanašalo na: (obkrožite ali dopišite vaš odgovor; možnih je več odgovorov)

- a) enkratna dejanja
- b) kršitev zakonodaje
- c) medosebne odnose
- d) spolne in druge intimne odnose
- e) opozorilo o morebitni nevarnosti, zlorabi, kršitvi ali kaznivem dejanju
- f) nudenje nasveta
- g) grožnje s fizičnim nasiljem
- h) grožnje s smrtjo
- i) izplačilo denarja
- j) grožnje o razkritju občutljivih in zaupnih informacij o vas osebno
- k) grožnje o razkritju občutljivih in zaupnih informacije o delu in posameznikih v vaši vzgojno-izobraževalni ustanovi
- l) drugo: \_\_\_\_\_

Na katero vaše(-a) dejanje(-a) se je anonimno pisanje nanašalo? (Res bi bili veseli, če nama zaupate in napišete vašo izkušnjo.)

---

---

---

Kako ste se počutili, ko ste prejeli anonimno pisanje? (Res bi bili veseli, če nama lahko zaupate in napišete vašo izkušnjo.)

---

---

---

Kako ste ukrepali ob prejemu anonimnega pisanja? (Res bi bili veseli, če nama lahko zaupate in napišete vašo izkušnjo.)

---

---

---

Najlepša hvala za vaš čas in sodelovanje. Najina raziskava se bo nadaljevala še z intervjuji, ki se bodo prav tako nanašali na anonimna pisma in prijave. Zelo bova veseli vašega sodelovanja tudi v drugem delu raziskave. V primeru, da ste pripravljeni sodelovati, vas lepo prosiva, da se osebno obrnete na naju ali napišete vaše kontaktne podatke, da vas bova lahko kontaktirali.

Elektronski naslov: \_\_\_\_\_

Telefon (po želji): \_\_\_\_\_

## Vprašanja za intervju

Starost (napišite): \_\_\_\_ let

Spol (obkrožite):     M     Ž

Izobrazba (obkrožite):

- a) osnovnošolska izobrazba ali manj
- b) poklicna ali srednješolska izobrazba
- c) 1. bolonjska stopnja (visokošolski program)
- d) 1. bolonjska stopnja (univerzitetni program)
- e) magisterij (2. bolonjska stopnja) ali diploma po staremu sistemu
- f) magisterij znanosti
- g) doktorat znanosti

Delovna doba na ravnateljski funkciji (napišite): \_\_\_\_\_

Vrsta vzgojno-izobraževalne ustanove, kjer opravljate ravnateljsko funkcijo (obkrožite):

- a) vrtec
- b) vrtec in osnovna šola
- c) osnovna šola
- d) srednja šola
- e) gimnazija

Regija, kjer se nahaja vaša vzgojno-izobraževalna ustanova (obkrožite):

- a) Osrednjeslovenska
- b) Pomurska
- c) Podravska
- d) Koroška
- e) Savinjska
- f) Zasavska
- g) Spodnjeposavska
- h) Jugovzhodna Slovenija
- i) Gorenjska
- j) Notranjsko-kraška
- k) Goriška
- l) Obalno-kraška

Lokacija vzgojno-izobraževalne ustanove (obkrožite):

- a) mesto
- b) predmestje
- c) podeželje

Velikost šole (število otrok/učencev/dijakov; napišite): \_\_\_\_\_

### **Anonimna pisanja: splošno**

1. Kakšno je vaše mnenje o anonimnih pisanjih?
2. Kolikokrat se vam zdi, da ste ravnatelj/deležni anonimnih pisanj?
3. Se je to po vašem občutku kaj spremenilo od vaših začetkov pa do zdaj?
4. Obstaja po vašem mnenju kakšna zaščita oz. preventiva pred anonimnim pisanjem?

### **Konkretna situacija**

5. Tudi sami ste se znašli v situaciji, ko ste se srečali z anonimnim pismom ali prijavo. Lahko, prosim, opišete konkretno situacijo ali njih več?

- Kako ste prejeli anonimno pisanje?
- Kaj bi lahko bil vzrok prijave?
- Kakšna je bila vsebina prijave? Kaj je pisalo? Koga se je vsebinsko dotikalo pisanje?
- Katera vedenja so bila izpostavljena?
- Kdo je po vašem mnenju anonimno napisal pismo/prijavo?

### **Počutje in posledice ob prejemu anonimnega pisanja**

#### *a) individualno doživljanje, počutje, zdravje*

6. Kako ste se takrat počutili, ko ste prejeli anonimno pismo/prijavo? Kakšna čustva so bila prisotna ob anonimnem pisanju?
7. Kakšne so bile vaše misli?
8. Ste v tistem trenutku opazili pri sebi kakšne telesne spremembe?
9. Ste pri sebi opazili kakšne zdravstvene težave, ki bi jih lahko povezovali z dogodki prejema in reševanja situacije anonimnega pisanja?
10. Ste bili v tem času bolniško odsotni z dela? Če da, koliko časa?
11. Izpolnjevanje Vprašalnika simptomov posttravmatskega stresa

#### *b) profesionalno/poklicno področje*

12. Kako je izkušnja anonimnega pisanja vplivala na vaše nadaljnje delo?
13. Ali je prejem anonimnega pisanja vplival na to, kako ste pri svojem delu, ki je sledilo, izražali vaše mnenje?
14. Se je kaj spremenilo glede vaše samozavesti pred in po prejemu anonimnega pisanja?



15. Kako je po prejemu pisanja potekala nadaljnja organizacija dela in postavljanje ciljev?

16. Kako bi ocenili vašo učinkovitost dela pred in po prejemu anonimnega pisanja?

*c) odnosi z zaposlenimi in drugimi*

17. Kako je prejem anonimnega pisanja vplival na vaše zaposlene?

18. Kako je prejem anonimnega pisanja vplival na vaš odnos do zaposlenih?

19. Kako pa na vaš odnos do staršev otrok ali drugih oseb, s katerimi ste se službeno srečevali?

*d) privatno življenje*

20. Ali so anonimna pisanja vplivala na vaše privatno življenje? Če da, na kakšen način? Ali lahko podate konkreten primer, kako je to vplivalo?

**Usposobljenost in opora**

21. Kako ste po vašem mnenju usposobljeni za soočanje s takšno situacijo?

22. Imate koga, na kogar se lahko v takih primerih obrnete?

- Koliko se lahko o takih zadevah zaupate sodelavcem?
- Ste o tem govorili z ravnatelji iz drugih vzgojno-izobraževalnih ustanov?
- Ste o teh zadevah spregovorili z domačimi, partnerjem, prijatelji? Kako so reagirali?
- Ali ste poiskali pomoč tudi pri kakšnih državnih službah? Katerih?
- Kaj mislite, kako bi na takšne primere reagirala javnost? Ste kdaj pomislili, da bi se obrnili na njo?

**Zaključno razmišljanje**

23. Kakšen nasvet bi dali ljudem, ki se bodo v bodoče srečali z anonimnimi pisanji?

24. Bi izpostavili še kaj, kar smo morda pri naši raziskavi spregledali?

## Vprašalnik simptomov posttravmatskega stresa

Ta sklop vprašanj obravnava vaše počutje in sprašuje o tipičnih reakcijah, ki so možna posledica anonimnih pisanj. Obkrožite številko od 1 (nikoli) do 7 (vedno), ki najbolj opisuje vaše izkušnje ob prejemu in nadaljnjih dogodkih, povezanih z anonimnimi pisanji.

|                                                                                                      | nikoli | zelo<br>redko | redko | občasno | pogosto | zelo<br>pogosto | vedno |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------|-------|---------|---------|-----------------|-------|
| 1. Čutil/-a sem mišično napetost.                                                                    | 1      | 2             | 3     | 4       | 5       | 6               | 7     |
| 2. Imel/-a sem probleme s spanjem.                                                                   | 1      | 2             | 3     | 4       | 5       | 6               | 7     |
| 3. Sem bil/-a depresiven/-na, počutil/-a sem se brezvoljno.                                          | 1      | 2             | 3     | 4       | 5       | 6               | 7     |
| 4. Sem bil/-a živčen/-na.                                                                            | 1      | 2             | 3     | 4       | 5       | 6               | 7     |
| 5. Moje razpoloženje je pogosto nihalo.                                                              | 1      | 2             | 3     | 4       | 5       | 6               | 7     |
| 6. Sem bil/-a razdražljiv/-a.                                                                        | 1      | 2             | 3     | 4       | 5       | 6               | 7     |
| 7. Tlačile so me nočne more.                                                                         | 1      | 2             | 3     | 4       | 5       | 6               | 7     |
| 8. Imel/-a sem potrebo po odmiku od drugih.                                                          | 1      | 2             | 3     | 4       | 5       | 6               | 7     |
| 9. Imel/-a sem slabo vest, preganjal me je občutek krivde.                                           | 1      | 2             | 3     | 4       | 5       | 6               | 7     |
| 10. Strah me je bilo krajev in situacij, ki so me spominjali na negativna dejanja na delovnem mestu. | 1      | 2             | 3     | 4       | 5       | 6               | 7     |

## **Izjava o avtorstvu**

Izjavljam, da je magistrska raziskava izvedena v skladu s Kodeksom poklicne etike psihologov Slovenije, ki jo je predhodno odobrila Komisija za etiko Filozofske fakultete, ter da pri izvedbi ni prišlo do konfliktov interesov. Magistrsko delo je v celoti rezultat mojega samostojnega dela ter je oblikovano v skladu s predvidenimi strokovnimi in jezikovnimi standardi.

Ljubljana, 23. september 2019

Gaja Škerlj