



## Megfélemlítés a munkahelyen



### Bevezetés

Az Ügynökség elkészít egy sor tájékoztató anyagot, hogy segítsen a munkával összefüggő stresszt (MÖS) és annak néhány kulcsfontosságú kiváltó okát kezelni. A megfélemlítés nagymértékben összefügg a MÖS-el. Jelen tájékoztató információkat és javaslatokat ad azok számára, akik gyakorlati lépéseket kívánnak tenni a munkahelyi megfélemlítéssel szemben. A tájékoztató végén közölt információs rész az Ügynökség által nyújtott segítség lehetőségeiről ad részleteket, beleértve a további tájékoztatókat.

A munkahelyi megfélemlítés komoly problémát jelent az európai munkaerő számára. Az ezzel kapcsolatos költségek is jelentősek mind a munkavállalók, mind a szervezetek számára. Emellett, a megfélemlítést etikátlan, elnyomó viselkedésnek, és mint ilyen, a munkakörnyezetben elfogadhatatlannak kell tekinteni. A munkahelyi megfélemlítés megelőzése jelenti az egyik kitűzött célt az Európai Bizottság munkahelyi egészség és biztonság új stratégiájáról szóló közleményében<sup>(1)</sup>.

### Mi a megfélemlítés?

A megfélemlítésre nincs egyetlen, nemzetközileg elfogadott meghatározás. A meghatározásra egy példa az alábbi:

**A munkahelyi megfélemlítés egy munkavállaló vagy munkavállalók csoportja iránt tanúsított olyan ismételt, ésszerűtlen magatartás, amely egészségi és biztonsági kockázatot kelt.**

E meghatározáson belül:

„ésszerűtlen magatartás” olyan magatartást jelent, amelyet egy normális személy, minden körülményt figyelembe véve, gyötrésnek, megalázásnak, egészség- és erkölcsrombolónak vagy fenyegetőnek tekinthet;

„magatartás” magában foglalja egyének vagy egy csoport tetteit. Egy munkarendszer felhasználható eszközként gyötrésre, megalázásra, egészség- és erkölcsrombolásra vagy fenyegetésre;

„egészségi és biztonsági kockázat” magában foglalja a munkavállaló szellemi vagy fizikai egészségét fenyegető kockázatot.

A megfélemlítés gyakran a hatalommal való visszaélést vagy annak kihasználását jelenti, ahol a célba vett személyeknek nehézséget okozhat magukat megvédelmezni.

A megfélemlítés jelentkezhet szóbeli vagy fizikai támadásként, vagy akár finomabb formában is, mint például a munkatársak munkájának lebecsülése vagy a szociális elszigetelés. A megfélemlítés lehet akár fizikai, akár lélektani erőszak. Ez a tájékoztató a munkatársak közötti megfélemlítés alkalmazására összpontosít. A munkakörnyezeten kívüli személyek részéről jelentkező erőszakkal a 24. számú tájékoztató foglalkozik.

### Mekkora problémát jelent a megfélemlítés, és kit érint?

Egy szervezeten belül bárki megfélemlítés áldozata lehet. Egy EU felmérés<sup>(2)</sup> eredményei szerint az Európában dolgozó munkavállalók 9%-a, azaz 12 millió személy számol be arról, hogy megfélemlítés áldozata volt egy 12 hónapos időszakban 2000-ben. Széleskörű eltérések vannak azonban a megfélemlítés tényéről szóló beszámolókbán a különböző EU tagállamokban. Ezek a különbségek nem csupán a probléma jelentkezésében mutatkozó eltéréseknek tudhatók be, hanem a kulturális különbségeknek is, amit a megfélemlítésnél és annak jelentésekor figyelembe kell venni.

A megfélemlítés előfordulási aránya a magas követelményeket támasztó, alacsony egyéni irányítási lehetőséget adó munkakörökben a leggyakoribb, és ahol igen magas a szorongási szint.

### Miért kerül sor megfélemlítésre?

A megfélemlítésnek két formáját különböztethetjük meg:

1. mint egy kiterjedt, személyek közötti konfliktus következménye;
2. ahol az áldozat nem volt részese semmilyen konfliktusnak, de véletlenül olyan helyzetbe kerül, ahol az elkövető véghezviszi agresszív cselekedetét. A „bűnbak-keresés” lehet példa az ilyenfajta megfélemlítésre.

Néhány lehetséges tényező, amely növeli a megfélemlítés valószínűségét:

- szervezeti kultúra, amely elnézi az erőszakoskodó magatartást, vagy nem ismeri el, hogy ez probléma;
- hirtelen szervezeti változás;
- bizonytalan foglalkoztatás;
- a személyzet és a vezetés közötti gyenge kapcsolat; a vezetést érintő alacsony elégedettségi szint;
- gyenge kapcsolatok a munkatársak között;
- szélsőséges munkakövetelmények;
- hiányosságok a személyzeti politikában és nem megfelelő közös értékek;
- a MÖS általánosan magas szintje;
- szerepzavar.

Ezen túlmenően a megfélemlítés elterjedhet egyéni és helyzeti tényezők miatt is, mint amilyenek a diszkrimináció, toleranciahiány, személyes problémák, valamint alkohol- és kábítószerfogyasztás.

### Mik a következmények?

A megfélemlítés áldozatainak számára a következmények jelentősek lehetnek. Bizonyítottan felléphetnek fizikai, szellemi és pszichoszomatikus egészségi problémák, például stressz, depresszió, csökkent önbecsülés, önhibáztatás, fóbiák, alvási zavarok, emésztési és izomrendszeri problémák. A poszttraumatikus stresszes zavarok, amelyek hasonlóak más traumatikus élményekhez, például katasztrófák és támadások

<sup>(1)</sup> A Bizottság Közleménye – Alkalmazkodás a munka és a társadalom változásához; új közösségi stratégia a munkahelyi egészség és biztonság terén 2002-2006. Európai Bizottság, 2002. <http://europa.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

<sup>(2)</sup> Harmadik európai felmérés a munkakörülményekről 2000. Európai alapítvány az élet- és munkakörülmények javításáért. Luxembourg 2001. <http://www.eurofund.ie/publications/EF0121.htm>



után fellépő tünetekhez, szintén általánosan jellemzők a megfélemlítés áldozataira. Ezek a tünetek még évekkel az eset után is fennállhatnak. Egyéb következmények lehetnek a szociális elszigetelődés, családi problémák és pénzügyi problémák, a munkából való távollét vagy elbocsátás miatt.

Szervezeti szinten a megfélemlítés ára lehet gyakori távollét, a személyzet fluktuációja, csökkent hatékonyság és termelékenység nem csupán a megfélemlítés áldozatai, hanem a munkatársak számára is, akik szenvednek a munkakörnyezet negatív pszichoszociális légkörétől. A megfélemlítési esetekből eredő jogügyi károk ugyancsak jelentősek lehetnek.

## Jogszabályok

Az Európai Bizottság intézkedéseket hozott a munkavállalók egészségének és biztonságának biztosítására. Az 1989. évi Tanácsi irányelv (89/391) tartalmazza a munkahelyi egészség és biztonság alapvető előírásait. A munkáltatókat teszi felelőssé, hogy az alkalmazottakat munkájuk miatt semmiféle veszély ne érje, beleértve a megfélemlítésből eredő ártalmakat. Valamennyi tagállam beépítette ezt az irányelvet saját jogrendjébe, egyes tagállamok pedig ezen túlmenően útmutatókat dolgoztak ki a megfélemlítés megelőzésére. Az irányelv célkitűzéseit követve, a megfélemlítés kiküszöbölése vagy csökkentése érdekében a munkavállalókkal és képviselőikkel konzultálva a munkáltató köteles:

- a megfélemlítés csökkentésére törekedni;
- felmérni a megfélemlítés kockázatát;
- megfelelő lépéseket tenni az ártalom megelőzésére.

A MÖS megelőzésére és a kockázatbecslés alkalmazására vonatkozólag a 22. számú tájékoztató ad útmutatást; ez segít a megfélemlítés esetében is.

A megfélemlítést említi az Európai Bizottság MÖS-ről készített útmutatója<sup>(\*)</sup>. Emellett az Európai Parlament elfogadta azt az indítványt, amely a munkahelyi zaklatásra vonatkozó határozatról szól.

### Az EU Parlament:

„Felhívja a tagállamok figyelmét a megfélemlítéssel és munkahelyi szexuális zaklatással<sup>(\*)</sup> szembeni lépésekre, arra, hogy vizsgálják felül, és szükség esetén egészítsék ki meglévő jogszabályaikat, továbbá vizsgálják felül és egységesítsék a megfélemlítés meghatározását.”

Javasolja, hogy:

- a tagállamok gondoskodjanak arról, hogy magán- illetve állami szervezetek, valamint a szociális partnerek hatékony megelőzési politikát dolgozzanak ki;
- dolgozzanak ki rendszert a tapasztalatcserére;
- a zaklatás és annak ismétlődésének megelőzésére határozzanak meg eljárást;
- mind a magán-, mind a közsférában az alkalmazottak, a szociális partnerek és a vezetők részesüljenek tájékoztatásban, képzésben.

Jelenleg a munkahelyi megfélemlítésre vonatkozó speciális jogszabályokat csak néhány európai ország fogadta el. Ennek ellenére figyelemmel kísérik és előkészítés alatt vannak új jogszabályok, néhány ország pedig már megtette a szükséges lépéseket alapszabályok, irányelvek és határozatok lefektetése terén.

## Hogyan lehet megelőzni a munkahelyi megfélemlítést?

A társadalmi kirekesztettség megszüntetésében, a munkahelyi élet javításában kulcsszerepet tölt be a megfélemlítés megelőzése. Fontos idejében megtenni a lépéseket a destruktív munkakörnyezet

kialakulásának megakadályozására. A munkáltatók ne várjanak az áldozatok panaszkodásáig. Néha azonban elég nehéz különbséget tenni a megfélemlítés és a személyek közötti konfliktus között. Talán leghatékonyabb lehet a kétszintű stratégia: megtenni a megfélemlítés elleni konkrét erőfeszítéseket, és javítani a munkakörnyezetben végzett pszichoszociális munkát. A siker érdekében nagyon fontos bevonni a munkavállalókat és a képviselőiket..

A pszichoszociális munkakörnyezet általános javítása (ld. 22. sz. Tények: tájékoztató a MÖS megelőzéséről és a 13. sz. tájékoztató a balesetek megelőzésének sikeréről):

- lehetőséget kell adni a munkavállalónak, hogy ő határozza meg munkája kivitelezésének módját;
- csökkenteni kell a monoton, ismétlődő munka mennyiségét;
- a célokkal kapcsolatos információk mennyiségét növelni kell;
- fejleszteni kell a vezetési stílust;
- kerülni kell a tisztázatlan szerepeket és feladatmeghatározásokat.

Értékek és irányelvek felállításával kell fejleszteni a szervezeti kultúrát:

- a megfélemlítést érintő fogalmak tudatosítása;
- a probléma mértékének és természetének kutatása;
- az eljárás kidolgozása (ld. bekeretezett rész) ;
- az irányelvek és értékek eljuttatása a szervezeten belüli szintek mindegyikéhez, hatékony módon, pl.: belső kézikönyvek, tájékoztató ülések, hírlevelek;
- annak biztosítása, hogy minden munkavállaló részére ismertté és betarthatóvá váljanak a szervezeti irányelvek és értékek;
- minőségjavítás a konfliktusok és a kommunikáció kezeléséhez vezetési felelősség és illetékesség terén;
- az alkalmazottak közötti szabad kapcsolat-teremtés lehetősége;
- a munkavállalók és képviselők bevonása a kockázatbecslésbe és a megfélemlítés megelőzésébe.

A pozitív szociális kölcsönhatások eléréséhez **kialakítani a célkitűzéseket** egyértelmű irányelvekkel, mint pl.:

- etikai kötelezettségvállalás mind a munkáltató, mind a munkavállaló részéről az erőszakmentes környezet elősegítéséhez;
- az elfogadható és az elfogadhatatlan tevékenységek körvonalazása;
- a szervezeti irányelvek és értékek semmibevevésének következményei, az ezzel járó szankciók;
- jelezni, hol és hogyan kaphat segítséget az áldozat;
- kötelezettségvállalás a „megtorlás-mentes” panasztételért;
- a panaszbenyújtási folyamat elmagyarázása;
- a vezető, felettes, kapcsolati, ill. támogató kolléga és a szakszervezet szerepének tisztázása;
- az áldozat és az elkövető részére lehetséges tanácsadási és segítő szolgáltatásokat érintő részletek;
- a bizalom fenntartása.

## További információk

További információk találhatóak a munkával kapcsolatos pszichoszociális témákról, - a stresszt és a megfélemlítést beleértve – a <http://osha.eu.int/ew2002/> web lapon, amit folyamatosan frissítenek és bővítenek. Egyéb tájékoztatókat is itt lehet beszerezni.

Az Ügynökség weblapja: <http://agency.osha.eu.int>

(\*) Útmutató a munkával összefüggő stresszről – „Az élet sója – vagy a halál csókja?“. Foglalkoztatás és szociális ügyek, Munkahelyi egészség és biztonság, Európai Bizottság, 1999. [http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/h&s/publicat/pubintro\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm)

(\*) Van egy új irányelv, amely meghatározza a szexuális zaklatást, és a munkáltatóknak megelőző intézkedéseket kell tenniük a szexuális zaklatás ellen.