



Παρενόχληση στον χώρο εργασίας



Εισαγωγή

Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός εκδίδει μια σειρά δελτίων τεχνικών στοιχείων με στόχο την αντιμετώπιση του άγχους που οφείλεται στην εργασία, καθώς και ορισμένων από τους κύριους παράγοντες που το προκαλούν. Η παρενόχληση είναι στενά συνυφασμένη με το άγχος που οφείλεται στην εργασία. Το παρόν δελτίο τεχνικών στοιχείων παρέχει πληροφορίες και προτάσεις για όσους επιθυμούν να συνδράμουν ενεργά στην αντιμετώπιση της παρενόχλησης στον χώρο εργασίας. Στις πρόσθετες πληροφορίες στο τέλος του παρόντος δελτίου περιλαμβάνονται τα μέσα παροχής συνδρομής από τον Οργανισμό, συμπεριλαμβανομένων και άλλων δελτίων τεχνικών στοιχείων.

Η παρενόχληση στον χώρο εργασίας συνιστά σημαντικό πρόβλημα για το εργατικό δυναμικό στην Ευρώπη, ενώ το κόστος είναι μεγάλο τόσο για τον εργαζόμενο όσο και για την επιχείρηση που τον απασχολεί. Επιπλέον, η παρενόχληση πρέπει να θεωρείται αντιδεδονολογική, καταπιεστική συμπεριφορά και, συνεπώς, απαράδεκτη για το εργασιακό περιβάλλον. Η πρόληψη της παρενόχλησης στον χώρο εργασίας είναι ένας από τους στόχους της Ανακοίνωσης της Επιτροπής¹ για τη νέα στρατηγική σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία.

Τι είναι η παρενόχληση;

Δεν υπάρχει ένας ενιαίος και διεθνώς αποδεκτός ορισμός για την παρενόχληση. Ένας ενδεικτικός ορισμός είναι ο εξής:

Ως παρενόχληση στον χώρο εργασίας ορίζεται η επαναλαμβανόμενη, αδικαιολόγητη συμπεριφορά προς έναν εργαζόμενο, ή μια ομάδα εργαζομένων, που προκαλεί κινδύνους για την υγεία και την ασφάλειά του.

Στον συγκεκριμένο ορισμό:

«αδικαιολόγητη συμπεριφορά» είναι μια συμπεριφορά που ένα λογικό άτομο, αναλογιζόμενο το σύνολο των συνθηκών, θεωρεί δυσμενή μεταχείριση, ταπείνωση, υπονόμευση ή απειλή;

ως «συμπεριφορά» νοούνται οι ενέργειες ατόμων ή ομάδας στις οποίες ενδέχεται να περιλαμβάνεται η κατάχρηση εξουσίας. Ένα σύστημα εργασίας μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως μέσο δυσμενούς μεταχείρισης, ταπείνωσης, υπονόμευσης ή απειλής;

στους «κινδύνους για την υγεία και την ασφάλεια» περιλαμβάνεται ο κίνδυνος για την ψυχική και σωματική υγεία του εργαζομένου;

Η παρενόχληση ενέχει συχνά το στοιχείο της αθέμιτης χρήσης ή κατάχρησης εξουσίας, από την οποία τα θύματα ενδέχεται να αδυνατούν να προστατευθούν.

Παρενόχληση μπορεί να συνιστά η επιθετική συμπεριφορά, τόσο λεκτική όσο και σωματική, καθώς και λιγότερο εμφανείς ενέργειες, όπως η υποτίμηση της εργασίας ενός συναδέλφου ή η κοινωνική απομόνωση. Η έννοια της παρενόχλησης μπορεί να περιλαμβάνει τόσο τη σωματική όσο και την ψυχολογική βία. Το παρόν δελτίο τεχνικών στοιχείων επικεντρώνεται στον εκφοβισμό στις σχέσεις μεταξύ συναδέλφων. Τη βία από άτομα εκτός του περιβάλλοντος εργασίας πραγματεύεται το δελτίο τεχνικών στοιχείων 24.

Ποια είναι η έκταση του προβλήματος της παρενόχλησης και ποιον αφορά;

Οποιοσδήποτε εργαζόμενος σε οποιαδήποτε επιχείρηση μπορεί να είναι θύμα παρενόχλησης. Σύμφωνα με τα πορίσματα έρευνας της ΕΕ², 9% των εργαζομένων στην Ευρώπη, ποσοστό που αντιστοιχεί σε 12 εκατομμύρια άτομα, έχουν υποστεί παρενόχληση σε διάστημα 12 μηνών κατά το 2000. Παρατηρούνται, ωστόσο, πολλές αποκλίσεις ως προς τα περιστατικά παρενόχλησης που έχουν αναφερθεί σε διάφορα κράτη μέλη της ΕΕ. Οι διαφορές αυτές δεν σχετίζονται μόνο με τη συχνότητα εμφάνισης του προβλήματος, αλλά και με πολιτισμικές διαφορές σε ό,τι αφορά στη βαρύτητα που δίνεται στην παρενόχληση, καθώς και στην αναφορά ή όχι τέτοιων περιστατικών.

Το μεγαλύτερο ποσοστό περιστατικών παρενόχλησης σημειώνεται σε επαγγέλματα στα οποία το άτομο πρέπει να ικανοποιεί υψηλές απαιτήσεις και διαθέτει περιορισμένο έλεγχο, γεγονός που συνεπάγεται υψηλά επίπεδα άγχους.

Που οφείλεται η παρενόχληση;

Διακρίνονται δύο είδη παρενόχλησης:

- 1) η παρενόχληση ως συνέπεια κλιμακούμενης διαπροσωπικής διαμάχης;
- 2) η παρενόχληση κατά την οποία, χωρίς να συντρέχει λόγος διαμάχης, το θύμα δέχεται την επιθετική συμπεριφορά του δράστη. Το παράδειγμα του «αποδιοπομπαίου τράγου» είναι ενδεικτικό τέτοιου είδους παρενόχλησης.

Στους παράγοντες που ευνοούν την παρενόχληση περιλαμβάνονται οι εξής:

- Η επιχειρηματική νοοτροπία που παραβλέπει τα περιστατικά παρενόχλησης ή δεν αντιμετωπίζει την παρενόχληση ως πρόβλημα;
- Οι απότομες αλλαγές σε επίπεδο επιχείρησης;
- Η αβεβαιότητα στην απασχόληση;
- Οι κακές σχέσεις προσωπικού-διοίκησης, καθώς και το χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης από τη διεύθυνση;
- Οι κακές σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων;
- Οι υπερβολικές απαιτήσεις εργασίας;
- Οι αδυναμίες ή ελλείψεις της πολιτικής προσωπικού και η ανεπάρκεια κοινών αξιών;
- Το γενικότερα αυξημένο άγχος που συνδέεται με την εργασία;
- Οι συγκρούσεις των ρόλων.

Επιπλέον, η παρενόχληση μπορεί να κλιμακώνεται ως αποτέλεσμα προσωπικών παραγόντων και καταστάσεων, όπως οι διακρίσεις, η έλλειψη ανεκτικότητας, τα προσωπικά προβλήματα και η χρήση ναρκωτικών ουσιών ή αλκοόλ.

Ποιες είναι οι συνέπειες;

Η παρενόχληση μπορεί να έχει σημαντικές επιπτώσεις στα θύματά της. Έχουν διαπιστωθεί συμπτώματα που αφορούν τη σωματική, ψυχική και ψυχοσωματική υγεία, λ.χ. άγχος, κατάθλιψη, μειωμένη αυτοεκτίμηση, ενοχές, φοβίες, διαταραχές στον ύπνο και την πέψη, μυσσκελετικά προβλήματα. Συχνά παρατηρούνται στα θύματα παρενόχλησης διαταραχές μετατραυματικής καταπόνησης, παρόμοιες με συμπτώματα που

¹ Ανακοίνωση της Επιτροπής - Προσαρμογή στις αλλαγές της εργασίας και της κοινωνίας: μια νέα κοινотική στρατηγική υγείας και ασφάλειας 2002-2006. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

² Τρίτη ευρωπαϊκή έρευνα σχετικά με τις συνθήκες εργασίας 2000. Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας. Λουξεμβούργο, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>



εκδηλώνονται μετά από άλλες τραυματικές εμπειρίες, όπως καταστροφές και επιθέσεις. Τα εν λόγω συμπτώματα ενδέχεται να εμμένουν επί σειρά ετών μετά από το περιστατικό παρενόχλησης. Άλλες επιπτώσεις μπορεί να είναι η κοινωνική απομόνωση, τα οικογενειακά, αλλά και οικονομικά προβλήματα ως συνέπεια απουσίας από τον χώρο εργασίας ή απόλυσης.

Σε επίπεδο επιχείρησης, η παρενόχληση μπορεί να οδηγήσει σε υψηλότερα ποσοστά απουσίας από την εργασία, σε αναστάτωση προσωπικού, σε μείωση της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητας, όχι μόνο σε ό,τι αφορά στα θύματα της παρενόχλησης αλλά και τους άλλους συναδέλφους, οι οποίοι υφίστανται το βαρύ ψυχοκοινωνικό κλίμα στο εργασιακό περιβάλλον. Υψηλό, επίσης, μπορεί να είναι το ποσό αποζημίωσης σε περίπτωση παρενόχλησης.

Νομοθεσία

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει θεσπίσει μέτρα για τη διασφάλιση της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων. Η Οδηγία του Συμβουλίου του 1989 (89/391) περιλαμβάνει τις βασικές διατάξεις για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία και καθιστά τους εργοδότες υπεύθυνους για την προάσπιση της υγείας των εργαζομένων στον τόπο εργασίας, συμπεριλαμβανομένης και της περίπτωσης της παρενόχλησης. Η εν λόγω Οδηγία εφαρμόζεται σε όλα τα κράτη μέλη και σε ορισμένα από αυτά έχουν επιπλέον διαμορφωθεί κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την πρόληψη της παρενόχλησης. Βάσει του τρόπου με τον οποίο προσεγγίζεται η παρενόχληση στην Οδηγία και με στόχο την εξάλειψη ή τον περιορισμό της παρενόχλησης, οι εργοδότες πρέπει:

- Να μεριμνούν για την πρόληψη της παρενόχλησης
- Να εκτιμούν τον κίνδυνο εμφάνισης περιστατικών παρενόχλησης
- Να λαμβάνουν επαρκή μέτρα ώστε να προλαμβάνουν τέτοια περιστατικά.

Οδηγίες σχετικά με την εκτίμηση του κινδύνου και την πρόληψη παρέχονται στο δελτίο τεχνικών στοιχείων 22, το οποίο αναμένεται να συμβάλει επίσης στην αντιμετώπιση της παρενόχλησης.

Αναφορά στην παρενόχληση γίνεται και στις κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με το άγχος που συνδέεται με την εργασιακή. Επιπλέον, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο έχει ζητήσει την υιοθέτηση ψηφίσματος σχετικά με την παρενόχληση στον χώρο εργασίας.

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο:

«Καλεί τα κράτη μέλη, με στόχο την αντιμετώπιση της προκλητικής συμπεριφοράς και της σεξουαλικής παρενόχλησης⁴ στον χώρο εργασίας, να αναθεωρήσουν και, εφόσον κρίνεται απαραίτητο, να συμπληρώσουν την υφιστάμενη νομοθεσία και να επανεξετάσουν και να τυποποιήσουν τον ορισμό της παρενόχλησης.»

Προτείνει τα εξής:

- Τη διασφάλιση από τα κράτη μέλη ότι οι δημόσιες και ιδιωτικές επιχειρήσεις και οι κοινωνικοί εταίροι εφαρμόζουν αποτελεσματικά τις πολιτικές πρόληψης;
- Την καθιέρωση ενός δικτύου ανταλλαγής εμπειριών;
- Τον καθορισμό διαδικασιών με στόχο την αντιμετώπιση του προβλήματος της παρενόχλησης για τα θύματά της και την πρόληψη της επανεμφάνισης τέτοιων περιστατικών; και
- Την προώθηση της πληροφόρησης και της κατάρτισης εργαζομένων, διαχειριστών, κοινωνικών εταίρων και ιατρών στον χώρο εργασίας, τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα.

Προς το παρόν, λίγες ευρωπαϊκές χώρες εφαρμόζουν ειδική νομοθεσία σχετικά με την παρενόχληση στην εργασία. Σε αρκετές χώρες, ωστόσο, εξετάζεται ή καταρτίζεται νομοθετικό πλαίσιο, ενώ ορισμένες χώρες έχουν υιοθετήσει ρυθμιστικά μέτρα μέσω χαρτών, κατευθυντήριων γραμμών, και ψηφισμάτων.

Πως προλαμβάνεται η παρενόχληση στον χώρο εργασίας;

Η πρόληψη της παρενόχλησης συνιστά σημαντικό στοιχείο για τη βελτίωση του επαγγελματικού βίου και την αποτροπή του κοινωνικού αποκλεισμού.

Είναι πολύ σημαντική η έγκαιρη λήψη μέτρων προκειμένου να αποτρέπεται η δημιουργία βεβαρημένου εργασιακού περιβάλλοντος. Οι εργοδότες πρέπει να επεμβαίνουν προτού γίνουν καταγγελίες για παρενόχληση. Ωστόσο, η διαφορά μεταξύ της παρενόχλησης και των διαπροσωπικών συγκρούσεων είναι ενίοτε δυσδιάκριτη. Αποτελεσματική μπορεί να αποδειχτεί μια στρατηγική δύο επιπέδων, που περιλαμβάνει συγκεκριμένες δράσεις κατά της παρενόχλησης και αποσκοπεί στη βελτίωση του ψυχοκοινωνικού εργασιακού περιβάλλοντος. Η συμμετοχή των εργαζομένων και των εκπροσώπων τους στην εν λόγω στρατηγική είναι καθοριστικής σημασίας για την επιτυχία της.

Γενικές βελτιώσεις στο ψυχοκοινωνικό εργασιακό περιβάλλον (βλ. επίσης Δελτίο τεχνικών στοιχείων 22 σχετικά με την πρόληψη του άγχους που συνδέεται με την εργασία καθώς και το Δελτίο τεχνικών στοιχείων 13 σχετικά με την επιτυχή διαχείριση για την πρόληψη ατυχημάτων):

- Οι εργαζόμενοι πρέπει να διαθέτουν το δικαίωμα επιλογής σχετικά με τον τρόπο διεκπεραίωσης της εργασίας τους;
- Περιορισμός της μονότονης και επαναλαμβανόμενης εργασίας;
- Μεγαλύτερη παροχή πληροφοριών σχετικά με τους στόχους;
- Ανάπτυξη του ηγετικού προτύπου; και
- Αποφυγή ασαφειών ως προς τους ρόλους και τα καθήκοντα.

Ανάπτυξη μιας επιχειρηματικής νοοτροπίας με πρότυπα και αξίες που δεν επιτρέπουν την παρενόχληση:

- Ενημέρωση όλων σχετικά με το τι είναι παρενόχληση;
- Διερεύνηση της έκτασης και της φύσης του προβλήματος;
- Διαμόρφωση σχετικής πολιτικής [βλ. πλαίσιο κειμένου];
- Αποτελεσματική γνωστοποίηση των επιχειρηματικών προτύπων και αξιών σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης, πχ μέσω διανομής εγχειριδίων για το προσωπικό, ενημερωτικών συναντήσεων, ενημερωτικών δελτίων;
- Διασφάλιση της γνώσης και τήρησης των επιχειρηματικών προτύπων και αξιών από το σύνολο των εργαζομένων;
- Αύξηση των ευθυνών αλλά και των αρμοδιοτήτων της διαχείρισης ως προς τον χειρισμό των συγκρούσεων και τη βελτίωση της επικοινωνίας;
- Καθιέρωση ανεξάρτητου συνδέσμου για τους εργαζόμενους;
- Συμμετοχή των εργαζομένων και των εκπροσώπων τους στην εκτίμηση του κινδύνου και την πρόληψη της παρενόχλησης.

Η διαμόρφωση μιας πολιτικής με σαφείς κατευθυντήριες γραμμές και με στόχο τη θετική κοινωνική αλληλεπίδραση περιλαμβάνει:

- Ηθική δέσμευση εργοδότη και εργαζομένων για ένα περιβάλλον απαλλαγμένο από περιστατικά παρενόχλησης;
- Καθορισμός των θεμιτών και αθέμιτων ενεργειών;
- Γνωστοποίηση των συνεπειών που συνεπάγεται η παραβίαση των προτύπων και αξιών της επιχείρησης, και των κυρώσεων που επισύρει;
- Υπόδειξη σχετικά με το που πρέπει να απευθυνθούν τα θύματα και τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να βοηθηθούν;
- Δέσμευση για τη διασφάλιση ότι η καταγγελία παρενόχλησης δεν θα επφέρει αντίποινα για το θύμα;
- Διασαφήνιση της διαδικασίας καταγγελίας για περιστατικά παρενόχλησης;
- Διασαφήνιση του ρόλου του διαχειριστή, του επιβλέποντα, του συνδέσμου / του υπεύθυνου υποστήριξης, των αντιπροσώπων των εργατικών σωματείων;
- Λεπτομέρειες σχετικά με τις υπηρεσίες παροχής συμβουλών και υποστήριξης για το θύμα και τον δράστη;
- Διατήρηση της εμπιστευτικότητας.

Περαιτέρω πληροφορίες

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με ψυχοκοινωνικά ζητήματα που συνδέονται με την εργασία, συμπεριλαμβανομένων του άγχους και της ψυχολογικής κακομεταχείρισης, μπορείτε να βρείτε στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://osha.eu.int/ew2002/> Η διεύθυνση αυτή ενημερώνεται και αναπτύσσεται συνεχώς. Σε αυτή θα βρείτε και άλλα δελτία τεχνικών στοιχείων της ίδιας σειράς.

Ο δικτυακός τόπος του Οργανισμού είναι <http://agency.osha.eu.int>

³ Guidance on work-related stress "Spice of Life - or Kiss of Death?", Απασχόληση & Κοινωνικές Υποθέσεις, Υγεία και ασφάλεια στην εργασία, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 1999 http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm

⁴ Σήμερα υπάρχει νέα Οδηγία που ορίζει την έννοια της σεξουαλικής παρενόχλησης και πρόκειται να ζητηθεί από τους εργοδότες η λήψη σχετικών μέτρων πρόληψης.