



USTRAHOVANJE NA DELOVNEM MESTU



Uvod

Agencija izdaja vrsto informativnega gradiva, ki naj bi pripomoglo preprečevati stres v zvezi z delom in nekatere njegove najpomembnejše povzročitelje. Ustrahovanje je neposredno povezano s stresom v zvezi z delom. Ta bilten vsebuje informacije in predloge za vse, ki želijo konkretno ukrepati proti ustrahovanju. V rubriki Nadaljnje informacije na koncu tega biltena so navedeni drugi viri Agencije, ki vam bodo v pomoč.

Ustrahovanje predstavlja precejšen problem za zaposlene v Evropi. Ta pojav povzroča zaposlenim kot tudi gospodarskim družbam znatne stroške. Poleg tega se ustrahovanje šteje za ravnanje, ki se z moralnega vidika obsoja in katerega cilj je zatiranje. Zaradi tega se v delovnem okolju nikakor ne sme dopustiti. Preventivni ukrepi proti ustrahovanju so eden od ciljev Sporočila Evropske komisije¹ o novi strategiji na področju varnosti in zdravja pri delu.

Kaj je ustrahovanje?

Enotne, mednarodne priznane opredelitve pojma ustrahovanje ni. Možno bi ga bilo opredeliti tako:

Pod pojmom ustrahovanje se razume ponavljajoče se nepri- merno ravnanje z zaposlenim ali skupino zaposlenih, ki ogroža zdravje in varnost pri delu.

Po tej opredelitvi pomeni:

»neprimerno ravnanje« vsako ravnanje, ki ga ljudje, ki se razumno odzovejo, ob upoštevanju vseh okoliščin razumejo kot zatiranje, poniževanje ali ogrožanje;

»ravnanje« obsega dejanja posameznih oseb ali skupin; tu gre lahko tudi za sistem dela, če se uporablja kot sredstvo za doseganje učinkov zatiranja, poniževanja, uničevanja ali ogrožanja;

»nevarnost za zdravje in varnost pri delu« obsega ogrožanje psihičnega ali fizičnega zdravja zaposlenega.

Ustrahovanje se pogosto izvaja v zvezi z zlorabo moči, pri kateri se žrtve težko branijo.

Ustrahovanje lahko vključuje verbalne pa tudi fizične napade in bolj prefinjene oblike, kot npr. degradacijo dela sodelavca/sodelavke ali socialno izključenost. Ustrahovanje lahko zajema fizično, pa tudi psihično nasilje. Ta bilten obravnava predvsem uporabo zastraševalnih mehanizmov v odnosih med sodelavci/sodelavkami. Nasilje, ki ga izvajajo osebe zunaj delovnega mesta, je obravnavano v biltenu Agencije št. 24.

Kako velik je problem ustrahovanja in kdo je prizadet?

Vsak zaposleni lahko postane žrtev ustrahovanja. Iz ankete EU² izhaja, da je bilo leta 2000 v Evropi 9 % zaposlenih žrtev ustrahovanja (približno 12 milijonov ljudi). To pomeni rahel porast v primerjavi z zadnjo anketo iz leta 1995. Vsekakor pa se informacije o opaženem ustrahovanju med posameznimi državami članicami EU precej razlikujejo. Te razlike pa verjetno niso povezane le z različno pogostostjo problema, temveč tudi s kulturnimi razlikami, na podlagi katerih se ustrahovanje različno zaznava in o njem poroča.

Ustrahovanje je posebej izrazito na delovnih mestih z zelo visokimi zahtevami, na katerih je maneverski prostor za ukrepanje zelo majhen. To lahko povzroči izrazite občutke strahu.

Zakaj pride do ustrahovanja?

Razlikovati je treba med dvema vrstama ustrahovanja:

- (1) kot posledica stopnjujočega se konflikta,
- (2) primeri, pri katerih žrtev ni vpletena v konflikt, temveč se slučajno znajde v položaju, v katerem storilec izživlja svojo agresijo. Iskanje »grešnega kozla« je primer takšne oblike ustrahovanja.

Dejavniki, zaradi katerih se ustrahovanje po vsej verjetnosti pojavi, so:

- kultura znotraj gospodarske družbe, v kateri se ustrahovanje podcenjuje ali ne prepozna kot problem,
- nenadne spremembe znotraj gospodarske družbe,
- negotova delovna mesta,
- slabi odnosi med zaposlenimi in vodilnimi delavci ter nezadovoljstvo zaradi kakovosti vodenja odgovornih,
- slabi odnosi med sodelavci,
- izredno visoke zahteve glede dela,
- pomanjkljiva kadrovska politika in nezadovoljivo posredovanje skupnih vrednot,
- splošna prisotnost stresa v zvezi z delom,
- konflikti zaradi različnih položajev sodelavcev v gospodarski družbi.

Poleg tega lahko ustrahovanje stopnjujejo tudi dejavniki, ki so odvisni od oseb in situacij, kot npr. zaradi zapostavljanja, nestrpnosti, osebnih težav in prekomernega uživanja drog in alkohola.

Kakšne so posledice?

Posledice so za žrtve ustrahovanja pogosto zelo hude. Na splošno so dokazana fizična, psihična in psihosomatska obolenja, kot so stres, depresija, nezadostno samospoštovanje, samoobtoževanje, fobije, motnje spanja, prebavne motnje ali obolenje mišic in okostja. Tudi pri žrtvah ustrahovanja so zelo razširjena posttravmatska stresna obolenja. Pri tem se kažejo znaki, ki so jih opazili tudi po drugih travmat-

¹ Sporočilo Evropske komisije – nova strategija Skupnosti na področju varnosti in zdravja pri delu za obdobje 2002 – 2006. Evropska komisija, 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

² Tretja evropska anketa o delovnih pogojih v letu 2000. Evropska fundacija za izboljšanje življenjskih in delovnih pogojev. Luxembourg, 2001. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>



skih dogodkih, kot so katastrofe in napadi. Takšne motnje so prisotne še vrsto let po dogodku. Druge posledice so še socialna osamitev, družinske in finančne težave, ki nastanejo zaradi odsotnosti z delovnega mesta ali odpovedi zaposlitve.

Ustrahovanje povzroča gospodarskim družbam dodatne stroške v obliki večje odsotnosti z dela zaradi bolezni in večje fluktuacije zaposlenih, manjše učinkovitosti in produktivnosti. Tu niso vpletene le žrtve ustrahovanja, temveč tudi drugi sodelavci/sodelavke, ki trpijo zaradi nezdravega psihosocialnega vzdušja na delovnem mestu. Tudi stroški pravnih posledic, ki izhajajo iz postopkov v zvezi z ustrahovanja, so lahko precejšnji.

Zakonodaja

Evropska komisija je uvedla ukrepe, da bi zagotovila varnost in zdravje delavcev. Direktiva Sveta 89/391/EGS z dne 12. junija 1989 o uvedbi ukrepov za spodbujanje izboljšav za varnost in zdravje delavcev pri delu zavezuje delodajalca, da poskrbi za varnost in zdravje delavcev. To velja tudi za posledice ustrahovanja. Vse države članice so to direktivo uveljavile v svojih pravnih predpisih. Nekatere so dodatno k temu razvile navodila za preprečevanje ustrahovanja. Za preprečevanje ali odpravo ustrahovanja si morajo delodajalci in delodajalke v skladu z tako zasnovanim navodilom in v sodelovanju z zaposlenimi in njihovimi predstavniki:

- prizadevati, da zavarujejo zaposlene pred ustrahovanjem,
- oceniti nevarnost, ki jo pomeni ustrahovanje,
- sprejeti ustrezne ukrepe za preprečitev škodljivih posledic.

Navodila za ocenitev nevarnosti in preventivnih ukrepov za preprečevanje stresa na delovnem mestu so zajete v biltenu Agencije št. 22. Koristne so tudi pri preprečevanju ustrahovanja.

Ustrahovanje se omenja tudi v Navodilih Evropske komisije o stresu v zvezi z delom³. Razen tega je bil v Evropskem parlamentu predložen tudi predlog resolucije za preprečevanje ustrahovanja.

Evropski parlament

»poziva države članice, da v zvezi s preprečevanjem ustrahovanja in spolnega nadlegovanja⁴ na delovnem mestu preverijo svojo obstoječo zakonodajo in jo po potrebi dopolnijo ter preverijo definicijo ustrahovanja in jo enotno opredelijo.«

Parlament priporoča, da:

- države članice zahtevajo od gospodarskih družb, javnega sektorja in socialnih partnerjev, da izvajajo učinkovito preventivno politiko,
- se uvede sistem izmenjave izkušenj,
- se razvijejo postopki, s katerimi se ustrahovanje lahko odpravlja in preprečuje,
- se poveča število informacij in pospeši nadaljnje usposabljanje delavcev, vodilnega osebja, socialnih partnerjev in preventivnih služb v zasebnem in v javnem sektorju.

Večina evropskih držav še ni sprejela posebnih zakonov o preprečevanju ustrahovanja, čeprav v nekaterih že tečejo postopki za njihovo pripravo. Vrsta držav se je odločila, da bo z listinami, navodili in resolucijami pripravila določen zakonski okvir.

Kako je možno preprečiti ustrahovanje?

Preventivni ukrepi proti ustrahovanju na delovnem mestu so ključni za izboljšanje delovnega okolja in preprečitev socialne osamitve. Izredno pomembni so pravočasni ukrepi proti škodljivim delovnim razmeram.

Delodajalci in delodajalke ne smejo čakati na pritožbe žrtev. Včasih je seveda težko razlikovati med ustrahovanjem in vsakdanjimi konflikti. Verjetno je v takšnih primerih najučinkovitejša dvotirna strategija. Zajema posebne ukrepe proti ustrahovanju, pa tudi izboljšave psihosocialnega delovnega okolja. Odločilen pogoj za uspeh strategije je, da vključuje tudi zaposlene in njihove predstavnike.

Splošno izboljšanje psihosocialnega delovnega okolja (glej tudi bilten št. 22 o stresu na delovnem mestu in bilten št. 13 o uspešnem upravljanju za preprečevanje nezgod pri delu):

- Zaposleni morajo znati izbrati, kako bodo opravljali svoje delo.
- Treba je zmanjšati delež enoličnega dela in dela, ki se stalno pojavlja v enaki obliki.
- Treba je izboljšati predvidljivost delovnega postopka in informacije o ciljnih.
- Treba je uskladiti stil vodenja.
- Izogniti se je treba nejasnim opisom položajev in nalog.

V gospodarski družbi je treba ustvariti kulturo z ustreznimi normami in vrednostnimi merili za boj proti ustrahovanju:

- vsi zaposleni morajo biti dovzetni za problematiko ustrahovanja;
- treba je proučiti obseg in vrsto problema;
- treba je oblikovati ustrezno politiko (glej besedilo v okvirju);
- na vseh ravneh gospodarske družbe je treba učinkovito določiti norme gospodarske družbe in njene predstave o vrednosti, npr. s pomočjo zapiskov sodelavcev, informacijskih razgovorov, okrožnic;
- norme gospodarske družbe in njene predstave o vrednosti morajo poznati vsi zaposleni in jih tudi spoštovati;
- pri reševanju konfliktov in komunikaciji je treba povečati odgovornost in pristojnost vodstva gospodarske družbe;
- za delavce bi bilo treba ustanoviti samostojno posvetovalnico;
- delavce in njihove predstavnike je treba vključiti v proces priprave ocene tveganja in v oblikovanje preventivnih ukrepov za preprečevanje ustrahovanja.

Politika z jasnimi smernicami za pozitivno socialno interakcijo vključuje med drugim:

- moralno obvezo za delodajalce/delodajalke in delavce, da si prizadevajo za okolje, kjer ne bo ustrahovanja,
- opredelitev, katera dejanja so sprejemljiva in katera niso,
- jasna določitev posledic kršitve norm gospodarske družbe in njenih predstav o vrednosti ter s tem sproženih sankcij,
- napotke o tem, kje in kako dobijo žrtve ustrahovanja pomoč,
- vzpostavitev sistema pritožb »brez represije«,
- razlago postopka, po katerem se lahko vlagajo pritožbe,
- jasna določitev vloge vodilnih delavcev, nadzornikov, sodelavcev, ki so pripravljene pomagati žrtvi, ter predstavnikov sindikata,
- podrobnosti o pravnem svetovanju in podpori, ki sta na voljo žrtvam in storilcem,
- varovanje zaupnosti.

Nadaljnje informacije

Nadaljnje informacije o psihosocialnih problemih na delovnem mestu, vključno s stresom in ustrahovanjem, najdete pod <http://osha.eu.int/ew2002/>. Ta vir se stalno dopolnjuje in nadgrajuje. Na tej spletni strani so na voljo tudi drugi bilteni, ki so izšli v tej seriji.

Naslov spletne strani Agencije je naslednji: <http://agency.osha.eu.int>

³ Smernice za preprečevanje stresa v zvezi z delom – življenjskih navdih ali poljub smrti? Evropska komisija, 1999. http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm

⁴ Sprejeta je bila nova direktiva v zvezi s spolnim nadlegovanjem, ki delodajalcem nalaga izvajanje preventivnih ukrepov za preprečevanje spolnega nadlegovanja.