

Šikanovanie na pracovisku

Úvod

Agentúra pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci vypracovala niekoľko letákov o otázkach stresu pri práci a jeho kľúčových príčinách. Šikanovanie je úzko spojené so stresom pri práci. V tomto letáku nájdete informácie a návrhy pre osoby, ktoré chcú vykonať praktické opatrenia v oblasti šikanovania na pracovisku. V závere letáku nájdete podrobné informácie o zdrojoch Agentúry, vrátane iných informačných letákov.

Šikanovanie na pracovisku predstavuje pre európskych zamestnancov závažný problém. Náklady pre zamestnávateľa ako aj zamestnanca sú relatívne vysoké. Okrem toho sa šikanovanie na pracovisku musí považovať za neetické a represívne správanie, ktoré je preto na pracovisku neakceptovateľné. Prevencia šikanovania na pracovisku je jeden z cieľov uvedených v prehlásení Európskej komisie (1) o novej stratégii v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

Čo je šikanovanie?

Neexistuje medzinárodné uznávaná definícia šikanovania na pracovisku. Príklady definícií sú nasledovné:

Šikanovanie na pracovisku je opakované nezmyselné správanie voči zamestnancovi alebo skupine zamestnancov, ktoré predstavuje riziko pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci.

V rámci tejto definície:

- "nezmyselné správanie" znamená správanie, pri ktorom znala osoba pri zohľadnení všetkých okolností predpokladá, že dôsledkom tohto správania bude šikanovanie, poniženie, podkopanie alebo ohrozenie;
- "správanie" zahŕňa správanie jednotlivcov alebo skupiny. Systém práce môže byť používaný ako prostriedok šikanovania, poniženia, podkopania alebo ohrozenia;
- "riziko pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci" predstavuje riziko pre psychické a fyzické zdravie zamestnanca.

Šikanovanie často obsahuje využívanie a zneužívanie moci, pri ktorom majú šikanovaní problémy pri bránení sa voči takémuto správaniu.

Šikanovanie môže znamenať verbálne a fyzické útoky, ako aj rafinované úkony, napr. znevažovanie práce kolegu alebo sociálnu izoláciu. Šikanovanie zahŕňa fyzické ako aj psychické násilie. Tento leták sa sústreďuje na používanie zastrašovania vo vzťahoch medzi kolegami. Násilie zo strany osôb mimo pracovného prostredia je predmetom letáku č. 24.

Vzhľadom k tomu, že problém šikanovania je veľkým problémom, kto ním môže byť postihnutý?

Ktokoľvek v akejkoľvek organizácii môže byť obeťou šikanovania. Výsledky zo štúdie realizovanej v Európskej únii (2) poukazujú na to, že počas obdobia 12 mesiacov roku 2000 boli obeťami šikanovania 9% zamestnancov v európskych krajinách, čo predstavuje 12 miliónov osôb. Avšak existujú veľké rozdiely medzi výskytom šikanovania v jednotlivých členských krajinách Európskej únie. Tieto rozdiely nemusia predstavovať len rozdiely vo výskyte tohto nedostatku, ale aj rozdiely v kultúre s ohľadom na pozornosť venovanú šikanovaniu a nahlasovanie prípadov šikanovania.

Výskyt šikanovania je najvyšší na pracovných miestach s vysokými požiadavkami a nízkym stupňom individuálnej kontroly, dôsledkom čoho je vysoká úroveň strachu.

Prečo vzniká šikanovanie?

Rozoznávame dva typy šikanovania:

- a) šikanovanie ako dôsledku narastajúceho medziľudského konfliktu
- b) šikanovanie, pri ktorom obeť nie je zapojená do konfliktu, avšak náhodou je v situácii, v ktorej páchatel použije svoju agresiu. Príkladom tohto typu šikanovania je "hľadanie obetného baránka".

Medzi faktory, ktoré zvyšujú pravdepodobnosť šikanovania, patria:

- organizačná kultúra, ktorá odpúšťa šikanovanie alebo ktorá nie je schopná uznať šikanovanie za problém
- náhla organizačná zmena
- neisté zamestnanie
- slabé vzťahy medzi zamestnancami a manažmentom a nízka spokojnosť s riadením
- slabé vzťahy medzi kolegami
- extrémne vysoké požiadavky na prácu
- nedostatky v zamestnaneckej politike a nedostatočné spoločné hodnoty
- všeobecne zvýšená úroveň stresu pri práci
- konflikt záujmu.

Okrem toho môže šikanovanie narastať v dôsledku individuálnych a situačných faktorov, napr. v dôsledku diskriminácie, osobných problémov a užívania drog alebo alkoholu.

Aké sú dôsledky šikanovania?

Pre obeť šikanovania môžu byť jeho dôsledky veľmi dôležité. Časté sú fyzické, psychické a psychosomatické symptómy, ako napr. stres, depresia, znížené sebavedomie, sebaobviňovanie, fóbie, poruchy spánku, zažívacie problémy a problémy svalov a kostí. Obete šikanovania často trpia aj posttraumatickým stresom, ktorého symptómy sú porovnateľné so symptómami po nešťastiach a útokoch. Tieto symptómy môžu pretrvávať niekoľko rokov po incidente. Iné dôsledky môžu byť sociálna izolácia, rodinné problémy a finančné problémy v dôsledku neprítomnosti v práci alebo v dôsledku prepustenia z práce.

Na úrovni organizácie náklady na šikanovanie vedú k vyššiemu absentérstvu a vyššej fluktuácii, zníženej efektívnosti a produktivite, a to nielen vo vzťahu obetiam šikanovania, ale aj ostatným kolegom, ktorí trpia v dôsledku negatívnej psychosociálnej klímy na pracovisku. Právne dôsledky šikanovania môžu byť takisto vysoké.

Legislatíva

Európska komisia prezentovala opatrenia na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci. Smernica č. 89/391 Rady obsahuje základné ustanovenia pre oblasť bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a ustanovuje zodpovednosť zamestnávateľov za to, aby zamestnanci počas práce neutrpeli žiadne zranenia, vrátane dôsledkov šikanovania. Členské krajiny realizujú opatrenia uvedené v smernici prostredníctvom svojej legislatívy a okrem toho vyvinuli opatrenia na zamedzenie šikanovania na pracovisku. Podľa tohto prístupu uvedené v smernici musia zamestnávateľia za účelom znížovania a eliminácie šikanovania vykonávať nasledovné:

- realizovať opatrenia na zamedzenie šikanovania
- hodnotiť riziká spojené so šikanovaním
- prijímať vhodné opatrenia na zamedzenie škôd.

Informácie o hodnotení rizík a prevencii stresu pri práci sú uvedené na letáku č. 22; tieto informácie platia aj pre šikanovanie.

Šikanovanie sa spomína aj v odporúčaní Európskej komisie o strese pri práci (?). Európsky parlament prijal návrh rezolúcie o obťažovaní na pracovisku.

Európsky parlament:

„Výzva pre členské krajiny Európskej únie, aby bojovali proti šikanovaniu a sexuálnemu obťažovaniu na pracovisku (?), aby analyzovali a v prípade potreby doplnili existujúcu legislatívu a prehodnotili a štandardizovali definíciu šikanovania.“

Európsky parlament odporúča, aby:

- členské krajiny zabezpečili, aby súkromné a verejné organizácie a sociálni partneri prijali efektívne preventívne opatrenia;
- bol vypracovaný systém na výmenu skúseností;
- boli špecifikované postupy na riešenie problémov obetí s obťažovaním a na prevenciu opakovania;
- boli vyvinuté a realizované školenia pre zamestnancov, manažerov, sociálnych partnerov a lekárov na pracoviskách – v súkromnom i verejnom sektore.

V súčasnosti niektoré európske krajiny prijali osobitnú legislatívu o šikanovaní na pracovisku. V niektorých krajinách sa však zvažuje príp. pripravuje legislatíva a niektoré krajiny prijali regulácie prostredníctvom chárty, smerníc a uznesení.

Prevencia šikanovania na pracovisku

Prevencia šikanovania predstavuje kľúčový prvok v zlepšení pracovného života a zabránení sociálneho vylúčenia. Je dôležité prijímať včasné opatrenia proti deštruktívnemu pracovnému prostrediu; zamestnávateľia by nemali čakať na to, kedy sa prídu sťažovať obeť. Niekedy je však ťažké rozlíšiť šikanovanie od medziľudského konfliktu. Najefektívnejšia je dvojkroková stratégia, ktorá pozostáva zo špecifických opatrení proti šikanovaniu a zo zlepšenia psychosociálneho pracovného prostredia. Zapojenie zamestnancov a ich zástupcov do tejto stratégie je podstatné pre jej úspech.

Všeobecné zlepšenie psychosociálneho pracovného prostredia (viď aj leták č. 22 o prevencii stresu pri práci a č. 13 o úspešnom riadení za účelom prevencie úrazov):

- umožniť jednotlivým zamestnancom rozhodovať o tom, ako budú realizovať svoje úlohy;

- znížiť rozsah monotónnej a opakujúcej sa práce;
- zvýšiť informovanie o cieľoch;
- rozvíjať vodcovský štýl a zamedziť nejasnej špecifikácii roly pozície a úloh.

Rozvoj organizačnej kultúry so štandardami a hodnotami proti šikanovaniu:

- uvedenie si všetkých praktík, ktoré predstavujú šikanovanie
- analýza rozsahu a charakteru problému
- formulácia politiky (viď nižšie)
- efektívne rozloženie organizačných štandardov a hodnôt na všetky úrovne v organizácii, napr. prostredníctvom príručiek pre zamestnancov, informačných stretnutí, bulletinov
- zabezpečiť, aby boli organizačné štandardy a hodnoty známe a aby ich dodržiavali všetci zamestnanci
- zlepšenie manažerskej zodpovednosti a kompetencií pri riešení konfliktov a komunikácie
- vytvorenie nezávislého kontaktu pre zamestnancov
- zapojenie zamestnancov a ich zástupcov do hodnotenia rizík a prevencie šikanovania.

Formulovanie politiky s jasnými pravidlami pre pozitívne sociálne interakcie, čo zahŕňa:

- etický prístup zamestnávateľa a zamestnancov s cieľom podporiť prostredie bez akéhokoľvek šikanovania
- vymedzenie, ktoré druhy činností sú akceptovateľné a ktoré nie sú akceptovateľné
- stanovenie dôsledkov porušenia organizačných štandardov a hodnôt a príslušných sankcií
- označenie, ako a kde je možné poskytnúť pomoc obetiam
- zabezpečiť, aby bolo možné podať sťažnosť bez možnej "odvety"
- objasniť postupy platné pre podávanie sťažností
- vyjasnenie úlohy manažerov, supervízorov, kontaktných / podporných kolegov, zástupcov odborov
- podrobnosti o poradenstve a podporných službách musia byť k dispozícii pre obeť a páchateľa
- zachovanie mlčanlivosti.

Ďalšie informácie

Internetová stránka <http://osha.eu.int/ew2002/> poskytuje ďalšie informácie o psychosociálnych otázkach súvisiacich s prácou, vrátane stresu a šikanovania. Tento zdroj informácií sa neustále aktualizuje a vyvíja. Tu je možné získať aj ďalšie letáky o tejto problematike.

Internetová adresa Agentúry: <http://agency.osha.eu.int>.

(1) Prehlásenie Európskej komisie – Prispôbenie sa zmenám v práci a spoločnosti, nová stratégia Európskej komisie v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci na roky 2002 – 2006. Európska komisia 2002; <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/270->

(2) Tretí európsky výskum o pracovných podmienkach 2000. Európska nadácia pre zlepšovanie životných a pracovných podmienok 2000, Luxemburg 2001; <http://www.eurofund.ie/publications/EF0121.htm>

(3) Odporúčania o strese pri práci: „Spice of Life - Kiss of Death“. Práca a sociálne veci. Ochrana zdravia a bezpečnosti pri práci. Európska komisia 1999:

(4) Bola prijatá nová smernica, ktorá definuje sexuálne obťažovanie, na základe ktorej budú zamestnávateľia povinní prijímať preventívne opatrenia proti sexuálnemu obťažovaniu.

Európska agentúra pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci

Gran Via, 33, E-48009 Bilbao, Španielsko
Tel. (34) 944 79 43 60, Fax: (34) 944 79 43 83
Information@osha.eu.int