

Mobbing

Listopad 2002

Bożena Kłos

Informacja

Mobbing czyli dręczenie, gnębienie, szykanowanie pracownika w miejscu pracy stało się w ostatnich latach przedmiotem systematycznych badań naukowych. Raporty Międzynarodowej Organizacji, Europejskiej Fundacji do Spraw Poprawy Warunków Pracy i Życia oraz Europejskiej Agencji do Spraw Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy wskazują na wzrost znaczenia w miejscu pracy zagrożeń o charakterze psychospołecznym takich jak: stres, przemoc, mobbing.

W niniejszym opracowaniu przedstawiono charakterystykę zjawiska mobbingu oraz omówiono regulacje prawne mające na celu przeciwdziałanie mobbingowi, przyjęte w krajach członkowskich Unii Europejskiej.

Nr 941

I. Mobbing – charakterystyka zjawiska

Zjawisko mobbingu zostało po raz pierwszy dokładnie opisane w raporcie z badań przeprowadzonych przez Heinza Leymanna i Anneli Gustafssona w latach 1982-1983 w Szwecji, opublikowanym w 1984 r. przez The National Board of Occupational Safety and Health.¹

Angielskim słowem „mobbing”² Hainz Leymann nazwał rodzaj psychospołecznych relacji międzyludzkich w miejscu pracy, charakteryzujących się – najogólniej rzecz ujmując – wrogim nękaniem pracownika przez innych pracowników lub przez przełożonych. Mobbing jako pewnego rodzaju sytuacja konfliktowa w miejscu pracy nie jest zjawiskiem nowym w życiu społecznym. Był przedmiotem zainteresowania w ramach prowadzonych badań nad agresją, konfliktem, czy też stresem w miejscu pracy, ale kierunek tych badań całkowicie ignorował skutki dla zdrowia osób uwikłanych w taki konflikt. Wieloletnie badania prowadzona przez Leymanna wskazały na pewne cechy zjawiska mobbingu odróżniające go od zwykłego konfliktu personalnego i innych form nękania w pracy.

Spojrzenie na konflikt w miejscu pracy od strony zdrowia fizycznego i psychicznego jednostki oraz jej praw pracowniczych i obywatelskich stworzyło nową perspektywę badawczą, która pozwoliła wyodrębnić zjawisko mobbingu i postrzegać je w powiązaniu z warunkami pracy, organizacją pracy oraz problemami zarządzania zasobami ludzkimi.

W literaturze przedmiotu jak i w publicystyce nie ma jednej przyjętej definicji mobbingu i stosowana jest bardzo różna terminologia dla opisu tego zjawiska. Dręczenie psychiczne w miejscu pracy określane też bywa pojęciem „*bullying*” (tyranizowanie), „*ganging up on someone*” (sprzysięgać się przeciwko komuś). W Anglii i Australii preferowane jest pojęcie „*bullying*”, zaś w USA i w Europie – „*mobbing*”. Heinz Leyman, który po raz pierwszy użył terminu „mobbing” dla określonych relacji psychospołecznych w miejscu pracy, wskazuje, że słowo „bullying” oznacza głównie agresję fizyczną i groźby, natomiast przemoc fizyczna jest rzadko spotykana w miejscu pracy. Znacznie częściej występują bardziej wyrafinowane formy wrogiego zachowania. W Europie i USA termin „bullying” stosuje się przy badaniach nad przemocą w szkole wśród uczniów.

W literaturze anglojęzycznej używane są też takie pojęcia jak: *victimization*, *psychological harassment*, *harassment at work place*. W języku francuskim stosowane jest określenie *harcelement moral*, które akcentuje psychologiczny aspekt mobbingu.

Pojęcie „mobbing” przyjęło się w Polsce i w niniejszym opracowaniu używane jest zamiennie z pojęciem „dręczenie” (inne polskie pojęcia oddające istotę mobbingu to gnębienie, nękanie, szykanowanie).

¹ Pierwsza publikacja opisująca sytuacje nękania pracowników w miejscu pracy, obecnie nazywane mobbingiem, ukazała się w 1976 r. – Brodsky C. M.: *The harassed worker*. Lexington: Lexington Books. Autor tej publikacji nie rozróżnił jednak elementów składających się na zjawisko mobbingu od innych problemów środowiska pracy.

² Słowo „mobbing” pochodzi od czasownika „mobb”, który oznacza „rzucić się na kogoś”. Owo „rzucanie się” związane jest z działaniem zbiorowym np. tłum otaczający jednostkę lub grupę, atakujący bądź admirujący. Pojęcie mobbing w nauce zostało po raz pierwszy użyte przez etnologa Konrada Lorenza dla opisu zachowania zwierząt w grupie, polegające na atakowaniu przez grupę małych zwierząt pojedynczego dużego osobnika w celu zastraszenia go. Następnie termin ten został zapożyczony przez szwedzkiego lekarza (Heinemann), który mobbingiem nazwał destruktywne działania dzieci w małych grupach, podejmowane przeciwko jednemu z nich.

Mobbing w miejscu pracy lub w związku z pracą definiowany jest najczęściej jako wrogie i nieetyczne, systematycznie powtarzające się zachowanie, skierowane wobec jednej lub kilku osobom, którego rezultatem jest psychiczne, psychosomatyczne i społeczne „wyniszczenie” pracownika.

Mobbing definiuje się również jako zmasowany terror psychiczny ze strony pracodawcy, przełożonego, grupy pracowników, skierowany przeciwko jednemu pracownikowi lub kilku pracownikom.

Dla Międzynarodowej Organizacji Pracy dręczenie w miejscu pracy to „*obraźliwe zachowanie poprzez mściwe, okrutne, złośliwe lub upokarzające usiłowania zaszkodzenia jednostce lub grupie pracowników [...] Obejmuje ono sprzysięganie się [ganging up] lub „mobbing” przeciwko wybranemu pracownikowi, który staje się przedmiotem psychicznego dręczenia. Mobbing zawiera stałe negatywne uwagi lub krytykę, izolowanie osoby od kontaktów społecznych, plotkowanie lub rozprzestrzenianie fałszywych informacji*”.³

Cechą charakterystyczną mobbingu jest **częstotliwość dokuczliwego postępowania w dłuższym okresie czasu**. Trwałość takiego postępowania (miesiącami, latami) powoduje, że osoby poszkodowane nie potrafią i nie mogą bronić się. Na skutek długotrwałego stresu zapadają na choroby psychosomatyczne i psychiczne. Często narażone są na utratę pracy. W wielu przypadkach ofiary mobbingu nie mogą utrzymać się na rynku pracy – z powodu szkód psychicznych spowodowanych pracą w poprzednim miejscu nie są w stanie znaleźć ponownego zatrudnienia.

Dokuczliwe postępowanie wynika na ogół z umyślnego zamiaru wyrządzenia szkody. Przejawem mobbingu jest wiele typów zachowań. H. Leymann uporządkował 45 działań mobbingowych w następujące grupy:

- Działania uniemożliwiające wypowiedzanie się (np. przerywanie, zakrzykiwanie, permanentne krytykowanie pracy i życia osobistego, werbalne i pisemne zastraszanie, odmowa kontaktu poprzez obraźliwe gesty);
- Działania osłabiające więzi społeczne (np. ignorowanie osoby, zakazanie kolegom z pracy rozmów z danym pracownikiem, miejsce pracy odizolowane od reszty zespołu);
- Działania osłabiające reputację pracownika (np. plotki, wyśmiewanie narodowości lub życia prywatnego, rozpuszczanie pogłosek o chorobie psychicznej, atakowanie religijnych lub politycznych poglądów, obelgi, kwestionowanie decyzji, zmuszanie do wykonywania zadań, które są obraźliwe dla pracownika, seksualne podteksty zachowań);
- Działania podważające pozycję zawodową (np. kierowanie do wykonywania prac bezużytecznych lub prac poniżej kwalifikacji, brak przydziału zadań, permanentne przydzielanie nowych zadań, przydzielanie zadań przekraczających możliwości pracownika);
- Działania wywierające negatywne skutki na zdrowie fizyczne pracownika (np. kierowanie do prac zagrażających zdrowiu, groźby użycia siły fizycznej, stosowanie presji, molestowanie seksualne).

Jedno lub kilka wskazanych działań „tworzy” zjawisko mobbingu, jeżeli pojawiają się przynajmniej raz w tygodniu przez okres 6 miesięcy lub dłużej.

Najbardziej typowy przebieg działań mobbingowych obejmuje cztery fazy:

- W pierwszej fazie powstaje konflikt, ale nękaný pracownik jest przekonany, że uda się go opanować i nie dostrzega zagrożenia swojej pozycji zawodowej.

³ Zob. *When working becomes hazardous*, International Labour Organization (ILO), 1998, s. 2.

- Drugą fazę charakteryzuje eskalacja konfliktu, w której mają miejsce typowe działania mobbingowe. Pracownik poddany mobbingowi jest podporządkowany sprawcy i jednocześnie pozbawiony pomocy w środowisku pracy. W tej fazie ofiara jeszcze próbuje bronić się przed atakami, ale mogą już występować u niej typowe objawy psychosomatyczne, będące skutkiem stresu – zaburzenia snu, bóle głowy, lekkie stany depresyjne.

- W trzeciej fazie nasilają się działania przeciw nękanemu pracownikowi. Próby obrony z powodu bezsilności nabierają charakteru agresywnego, co często doprowadza do uznania poszkodowanego za osobę odpowiedzialną za konflikt, złe stosunki międzyludzkie. Ofiara mobbingu jest niesłusznie karana, degradowana (działa teoria „kozła ofiarnego”). Niesłuszne oskarżenia i szykany nasilają proces chorobowy.

- W czwartej fazie następuje dramatyczne zaostrzenie sytuacji. Poszkodowany pracownik opanowany jest przez strach przed miejscem pracy i zatrudnionymi tam osobami oraz przed utratą podstaw swojego materialnego bytu. Z powodu stanu w jakim znajduje się, dalsze zatrudnienie w obecnym miejscu pracy często jest praktycznie niemożliwe. Jeśli nadal pracuje to na zdecydowanie gorszych warunkach. Długotrwała absencja w pracy, będąca konsekwencją mobbingu, jest często przyczyną zwolnienia z pracy. Będąc w krytycznym położeniu często zmuszony jest do zawarcia ugody i zrezygnowania z pracy za wypłatą stosownego odszkodowania. Zła kondycja psychofizyczna zmusza nękanego pracownika do szukania pomocy u lekarzy, psychologów, prawników. W skrajnych przypadkach doprowadza do prób samobójczych.

Badania prowadzone nad mobbingiem wskazały, że przyczyny powstawania mobbingu należy szukać przede wszystkim w:

- **złej organizacji pracy**, która szczególnie często występuje w takich miejscach pracy jak szpitale, szkoły, organizacje religijne,

- **braku umiejętności rozwiązywania konfliktów przez osoby znajdujące się na kierowniczych stanowiskach**, przejawiający się w takich zachowaniach jak: włączanie się przełożonego w proces dręczenia pracownika – tym samym kierownik staje się stroną konfliktu i zaprzecza istnieniu konfliktu, co przyczynia się do jego eskalacji.

Heinz Leymann na podstawie przeprowadzonych badań uważa, że **przyczyn mobbingu nie należy wyjaśniać posługując się teorią osobowości**, tzn. widzieć przyczyny mobbingu w takich a nie innych cechach osobowości zarówno inspiratora jak i ofiary mobbingu.⁴ Zachowanie w miejscu pracy regulowane jest zasadą efektywnej współpracy kontrolowanej przez przełożonego. Zgodnie z tą zasadą wszelkie konflikty powinny być rozwiązywane w celu zachowania efektywności działania instytucji i zadaniem przełożonego jest radzenie sobie z takimi sytuacjami. Ponadto osobowość pracownika poddanego działaniom mobbingowym ulega pod ich wpływem bardzo dużym zmianom a zachowania odbiegające od „normy” są skutkiem długotrwałego stresu.

Z badań wynika, że w praktyce znaczna część przypadków mobbingu spowodowana jest przez przełożonych. Wrogie działania przełożonego wynikają przede wszystkim z jego uprzywilejowanej pozycji, która pozwala mu na demonstrowanie swojej siły i władzy. Pracownicy podporządkowani szefowi stanowią łatwy cel ataku, albowiem zawsze istnieje strach przed utratą pracy.

Szczególnie często mobbingowi poddawani są młodzi pracownicy, częściej narażeni na mobbing są też osoby wykonujące zawód urzędniczy niż osoby wykonujące inne profesje.

⁴ W badaniach nad mobbingiem istnieje też nurt wyjaśniania mobbingu poprzez cechy osobowości. Ten pogląd znajduje wsparcie u pracodawców. Więcej na ten temat: A. Szalkowski, *Problem mobbingu w stosunkach pracy*, „Praca i Zabezpieczenie Społeczne” nr 9/2002.

Zjawisko mobbingu powoduje wiele niekorzystnych skutków:

- **w skali społecznej** oznacza duże koszty z tytułu absencji w pracy z powodu chorób spowodowanych działaniami mobbingowymi, wcześniejsze przechodzenie na emeryturę. W Szwecji oszacowano, że 20% - 40% wcześniejszych emerytur w danym roku było spowodowanych złymi stosunkami w środowisku pracy. Około trzech na pięciu wczesnych emerytów doświadczało intensywnych działań mobbingowych;

- **w skali przedsiębiorstwa** mobbing stwarza zły klimat w środowisku pracy, niszczy normalne, przyjazne stosunki międzyludzkie w zakładzie pracy, powoduje utratę motywacji i chęci do pracy, co łącznie nie pozostaje bez wpływu na efektywność i rozwój przedsiębiorstwa;

- **w skali indywidualnej** mobbing przynosi destrukcyjne skutki dla zdrowia jednostki w postaci zespołu objawów nazwanych PTSD – Post-Traumatic Stress Disorder, choroby wyodrębnionej w „Podręczniku diagnostyki psychiatrycznej” Amerykańskiego Stowarzyszenia Psychiatrycznego (kod-nr 309.89) oraz przez Światową Organizację Zdrowia (ICD-10). Skutkiem choroby bywa często wykluczenie z rynku pracy.

W badaniach przeprowadzonych w 1998 r. przez Europejską Fundację do Spraw Poprawy Warunków Życia i Pracy z siedzibą w Dublinie (European Foundation for the Improvement of Living and Working Condition) podjęto próbę oszacowania skali zjawiska mobbingu w krajach członkowskich Unii Europejskiej. Według tych badań odsetek pracowników doświadczające mobbingu kształtował się następująco:

Wielka Brytania – 16,3%,

Szwecja – 10,2%,

Francja – 9,9%,

Irlandia – 9,4%,

Niemcy – 7,3%,

Hiszpania – 5,5%,

Belgia – 4,8%,

Grecja – 4,7%,

Włochy – 4,2%.

II. Regulacje prawne mające na celu przeciwdziałanie mobbingowi w krajach członkowskich UE

Mobbing dopiero staje się przedmiotem regulacji prawnych w krajach UE. W wielu krajach europejskich prowadzone są intensywne badania nad tym zjawiskiem np.: w Norwegii, Niemczech, Finlandii, Austrii, Francji, Holandii, Włoszech i Wielkiej Brytanii. Rozpoznanie skali tego zjawiska, jego zdefiniowanie, wskazanie metod przeciwdziałania stanowi punkt wyjścia dla uregulowań legislacyjnych. U podstaw tych działań leży przekonanie, że regulacje prawne nie tylko chronią indywidualnych pracowników przed negatywnymi skutkami dręczenia w miejscu zatrudnienia i ograniczają koszty absencji w pracy, ale także wpływają na rozwój kultury organizacji i zarządzania w przedsiębiorstwach, co w rezultacie powinno podnieść też efektywność ich działania.

Regulacje prawne wprowadziły trzy kraje: Szwecja, Francja i Belgia. W trzech kolejnych krajach – Wielkiej Brytanii, Włoszech i Hiszpanii – zostały przygotowane projekty ustaw.

1. SZWECJA

Szwecja jako pierwszy kraj UE uregulowała całościowo kwestię mobbingu na początku lat 90-tych. Jak wcześniej wskazano, w Szwecji po raz pierwszy zauważono istnienie zjawiska dręczenia w miejscu pracy. Z systematycznie prowadzonych badań nad mobbingiem szybko wyciągnięto wnioski dla działań praktycznych i prawnych.

W *Ustawie o środowisku pracy* z 1977 r. wprowadzono przepis stanowiący, że pracownik ma prawo do ochrony nie tylko zdrowia fizycznego, ale również zdrowia psychicznego. Przepisy tej ustawy nadały duże uprawnienia inspekcji pracy oraz stanowiły podstawę do wydania przez National Board of Occupational Safety and Health *Rozporządzenia z dnia 21 września 1993 r. w sprawie środków przeciwdziałania zjawisku gnębienia w miejscu pracy (Order on Victimization at Work)*. Rozporządzenie weszło w życie z dniem 31 marca 1994 r. Składa się ono z 6 artykułów:

- w art. 1 pojęcie „gnębienia” zostało zdefiniowane jako „powtarzające się naganne lub wyraźnie negatywne działania mające obraźliwy charakter skierowane przeciwko pracownikowi, których skutkiem może być wyłączenie pracownika ze społeczności w miejscu pracy”;
- art. 2 nakłada na pracodawcę obowiązek organizowania pracy tak, aby przeciwdziałać zjawisku „gnębienia”;
- według art. 3 pracodawca musi przyjąć bezpośrednią politykę przeciwko „gnębieniu”;
- art. 4 zobowiązuje pracodawcę do wykrywania pierwszych sygnałów i usuwania wszystkich nieprawidłowości w warunkach pracy, problemów w organizacji pracy oraz braku współpracy, które to zjawiska mogą stanowić podstawę dla zjawiska „gnębienia”;
- w przypadku pojawienia się sygnałów „gnębienia” art. 5 nakłada na pracodawcę obowiązek podjęcia środków zmierzających do wyeliminowania tego zjawiska (drugi stopień prewencji);
- według art. 6 pracodawca musi zapewnić pomoc pracownikowi będącemu ofiarą gnębienia m.in. poprzez odpowiednią procedurę ochrony pracownika.

Do rozporządzenia zostały dołączone *Wytyczne* przez National Board of Occupational Safety and Health dla wszystkich stron zainteresowanych mobbingiem, wyjaśniające przepisy rozporządzenia w celu zapewnienia zgodności interpretacji przepisów z praktyką inspekcji pracy. W *Wytycznych* skupiono się szczególnie na problemie wpływu organizacji pracy na pracowników.

Szwedzkie regulacje prawne wspiera szeroka akcja propagandowa. Od 1989 r. rozprawdane są wśród przedsiębiorstw i instytucji materiały szkoleniowe (książki, podręczniki, kasety video) na temat przeciwdziałania zjawisku mobbingu.

2. FRANCJA

W dniu 17 stycznia 2002 r. parlament francuski przyjął ustawę o modernizacji socjalnej (*LOI 2002-73 du 17 janvier 2002 LOI de modernisation sociale*), której głównym celem jest promowanie stabilnego zatrudnienia i wzrost kwalifikacji pracowników. W toku prac parlamentarnych nad projektem ustawy włączono do niej przepisy odnoszące się do przeciwdziałania mobbingowi. Znowelizowany został Kodeks pracy, Kodeks karny i ustawa o prawach i obowiązkach funkcjonariuszy, tj. pracowników służby cywilnej.

Do Kodeksu pracy, wprowadzono nowe przepisy, które wskazują przeciwdziałanie dręczeniu psychicznemu (*harcèlement moral*) jako obowiązek pracodawcy w zakresie ochrony zdrowia fizycznego i psychicznego pracowników.

Nowy artykuł L.122-49 Kodeksu pracy stanowi „*Żaden pracownik nie może być obiektem powtarzających się szkodliwych działań, które mają na celu lub powodują pogorszenie*

warunków pracy mogące naruszać jego prawa lub godność osobistą, pogorszyć jego stan zdrowia psychicznego lub fizycznego lub zniszczyć jego karierę zawodową.

Żaden pracownik nie może zostać ukarany, zwolniony lub być obiektem dyskryminacji bezpośredniej lub pośredniej, w szczególności w zakresie wynagrodzenia, szkolenia, przeszerogowania, przydziału pracy, kwalifikacji zawodowych, zaszeregowania zawodowego, awansu, przeniesienia służbowego lub przedłużenia umowy, w związku z działaniami podejmowanymi przeciwko niemu określonymi w poprzednim ustępie, lub sprzeciwem pracownika wobec takich działań, lub ich poświadczeniem lub opisaniem.”

Nowe przepisy Kodeksu pracy nakładają na pracodawcę obowiązek podejmowania wszelkich środków niezbędnych dla zapobiegania dręczeniu psychicznemu. Pracownik, który dopuszcza się zabronionych działań, podlega karze dyscyplinarnej.

Pracodawca powiadomiony przez pracownika o działaniach mobbingowych powinien niezwłocznie przeprowadzić dochodzenie i przywrócić normalną sytuację. Jeżeli działania pracodawcy nie przynoszą efektu lub gdy istnieje niezgodność pomiędzy pracodawcą a pracownikiem co do oceny faktów, pracownik może złożyć skargę do sądu pracy lub trybunału. Pracownik przedstawia w sądzie fakty pozwalające domniemywać istnienie przemocy psychicznej w miejscu pracy, a na stronie pozwanej spoczywa obowiązek udowodnienia, że działania te nie stanowią znamion dręczenia psychicznego. Proces w obronie pracownika, po uzyskaniu jego pisemnej zgody, mogą wytoczyć reprezentatywne związki zawodowe. Pracownik w każdym momencie może się włączyć do postępowania sądowego wszczętego przez związek zawodowy i przerwać je.

Nowe przepisy Kodeksu pracy dają możliwość wszczęcia postępowania mediacyjnego w przypadkach dręczenia psychicznego i molestowania seksualnego.

Mediator wybierany jest z listy mediatorów sporządzonej przez władze centralne.

Mediator wzywa strony, które stawiają się osobiście w terminie jednego miesiąca. W razie nie stawienia się stron, mediator sporządza pisemny protokół, który przekazuje stronom. Mediator zasięga informacji o stanie stosunków między stronami, podejmuje próby pojednawcze i przedkłada stronom propozycje na piśmie w celu położenia kresu działaniom zakazanym ustawą. W razie nie osiągnięcia pojednania, mediator informuje strony o ewentualnych sankcjach i gwarancjach procesowych przewidzianych na rzecz ofiary.

Do ustawy z dnia 13 lipca 1983 r. o prawach i obowiązkach funkcjonariuszy dodano artykuł w następującym brzmieniu:

„Żaden funkcjonariusz nie może być obiektem powtarzających się szkodliwych działań, które mają na celu lub powodują pogorszenie warunków pracy mogące naruszać jego prawa lub godność osobistą, pogorszyć jego stan zdrowia psychiczny lub fizyczny albo zniszczyć jego karierę zawodową.

Żadne środki nie mogą być zastosowane w zakresie rekrutacji, mianowania na stanowisko, szkolenia, oceny pracy, dyscypliny, awansu, przydziału stanowiska, przeniesienia na inne stanowisko, wobec funkcjonariusza, w związku z:

- 1. działaniami określonymi w pierwszym ustępie podejmowanymi przeciwko niemu lub jego sprzeciwem wobec takich działań;*
- 2. odwołaniem się do zwierzchnika służbowego lub złożeniem skargi w sądzie w celu położenia kresu takim działaniom;*
- 3. poświadczeniem lub opisaniem takich działań.*

Każdy urzędnik, który dopuścił się wyżej określonych działań podlega karze dyscyplinarnej.”

W Kodeksie karnym dodano nową sekcję zatytułowaną *Przemoc psychiczna* z artykułem stanowiącym, że czyny związane ze stosowaniem przemocy psychicznej podlegają karze jednego roku więzienia i karze grzywny w wysokości 15 tys. euro.

3. BELGIA

Przyjęta w dniu 11 czerwca 2002 r. ustawa dotyczy nie tylko dręczenia psychicznego (*harcèlement moral*), ale także przemocy i molestowania seksualnego.

Przyjęte regulacje prawne nowelizują dwie ustawy:

– Ustawę z dnia 4 sierpnia 1996 r. dotyczącą ochrony pracowników miejscu pracy (*Loi relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail*);

– Kodeks karny w części dotyczącej ochrony przed przemocą (*Code pénal*).

Nowe przepisy odnoszą się do bardzo różnych sytuacji: relacji pomiędzy poszczególnymi pracownikami jednego zakładu pracy, jak również do relacji pracownik – klient, szczególnie w przypadku przemocy fizycznej. Przepisy ustawy obejmują wszystkich pracowników w tym pracowników służby cywilnej, niektóre szkoły wyższe i studentów, wolontariuszy, a także do pewnego stopnia służbę domową, do której w Belgii nie mają zastosowania przepisy z zakresu zdrowia i bezpieczeństwa w miejscu pracy.

Dręczenie psychiczne zostało zdefiniowane *jako powtarzające się znieważające postępowanie powstające na zewnątrz lub wewnątrz przedsiębiorstwa lub instytucji, przyjmujące formę szczególnie nagannego zachowania, słów, zastraszania, działań, gestów, pism, które podejmowane są z zamiarem wyrządzenia krzywdy i w efekcie szkodzą indywidualności, godności lub fizycznej i psychicznej integralności pracowników w miejscu pracy, powodują zagrożenie ich zatrudnienia lub stwarzają zagrażające, wrogie, degradujące, upokarzające lub obraźliwe środowisko pracy.*

Wszystkie przedsiębiorstwa publiczne i prywatne niezależnie od ich wielkości muszą przygotować roczny plan prewencyjny. Pracodawca zobowiązany jest do przeciwdziałania przemocy, dręczenia psychicznego i molestowania seksualnego poprzez przynajmniej:

- wprowadzenie odpowiednich zmian w miejscu pracy,
- podanie do wiadomości pracowników trybu dochodzenia swoich praw przez ofiarę,
- bezstronne rozpatrzenie faktów w odpowiednim czasie,
- wysłuchanie i wspomaganie ofiary,
- udzielenie pomocy w powrocie do pracy,
- zobowiązanie kierownictwa do przeciwdziałania zaistniałym sytuacjom,
- informowanie i szkolenie pracowników,
- informowanie o zaistniałych sytuacjach komitetu ochrony pracy.

W przyjętych regulacjach dużą rolę odgrywają procedury mediacji, poszukiwania możliwości wewnątrzzakładowego rozwiązania konfliktu. W przedsiębiorstwach i instytucjach zatrudniających ponad 20 pracowników musi być zatrudniony doradca ds. przeciwdziałania przemocy, dręczenia psychicznego i molestowania seksualnego. Osoba pełniąca tę funkcję powinna mieć kwalifikacje w zakresie psychospołecznych aspektów pracy. W przypadku zakładów pracy zatrudniających mniej niż 20 pracowników, sytuacje konfliktowe rozpatruje międzyzakładowy zewnętrzny zespół doradców.

Pracodawca może także wyznaczyć jednego lub kilku pracowników do rozpatrywania skarg i prowadzenia nieformalnej mediacji zanim sprawa konfliktowa trafi do doradcy.

Wszystkie środki prewencji przewidziane w ustawie (plan, doradca, pracownik ds. rozpatrywania skarg) wymagają uzgodnień z reprezentacją pracowników, która współuczestniczy w podejmowaniu decyzji w sprawach objętych przepisami ustawy.

Ofiara przemocy, dręczenia psychicznego lub molestowania seksualnego może zwrócić się ze skargą do wyznaczonego pracownika lub doradcy lub też złożyć skargę do inspektoratu medycznego przy ministerstwie pracy, jeżeli procedury wewnętrzne nie działają, albo ofiara nie ma do nich zaufania.

Gdy mediacje nie przynoszą skutku, ofiara może osobiście lub w jej imieniu związki zawodowe albo organizacje pozarządowe, wnieść sprawę do sądu.

Przyjęte regulacje prawne opierają się na fundamentalnych zasadach:

- ofiara nie musi przedstawiać dowodów, to strona obwiniana musi udowodnić, że nie dopuściła się działań i zachowań zabronionych przepisami ustawy,
- ofiara i świadkowie podlegają ochronie przed zwolnieniem z pracy,
- wszyscy pracownicy zobowiązani są do uczestniczenia w planie prewencyjnym, przestrzegania przepisów ustawy i do wykorzystywania procedury skargi zgodnie z jej przeznaczeniem. Na pracowników, którzy nadużywają tej procedury, pracodawca może nałożyć kary w ramach przyjętego regulaminu pracy.

4. WIELKA BRYTANIA

W dniu 3 grudnia 2001 r. w Izbie Lordów przedstawiono z inicjatywy baronessy Ann Gibson projekt ustawy o ochronie godności pracownika w miejscu pracy (*Dignity at Work Bill*). Z badań przeprowadzonych w Wielkiej Brytanii wynika, że około 3 mln pracowników w latach 1997-2000 było ofiarami mobbingu. Health and Safety British Executive oszacowało, że złe stosunki i zła atmosfera w pracy powoduje stratę w skali roku około 80 mln dni roboczych. Koszt absencji z powodu mobbingu wynosi około 1,3 mld funtów rocznie.

Projekt ustawy został przyjęty bez poprawek przez Izbę Lordów w dniu 29 maja 2002 r. (trzecie czytanie). Aby ustawa stała się obowiązującym aktem prawnym musi być rozpatrzone i przyjęta przez Izbę Gmin.

Projekt ustawy zawiera definicję działań naruszających prawo pracownika do poszanowania jego godności w miejscu pracy. *Pracodawca narusza godność pracownika, jeżeli pracownik podczas zatrudnienia u tego pracodawcy cierpi nękanie i tyranizowanie lub inne działania, zaniedbania lub zachowania, które powodują u niego niepokój i stres na skutek między innymi takich działań jak:*

- częste, systematyczne zachowania charakteryzujące się agresją, zastraszaniem, złośliwością i obelżywością,
- częsta i niesprawiedliwa krytyka,
- karanie bez uzasadnionych przyczyn,
- zmiana zakresu obowiązków ze szkodą dla pracownika bez uzasadnionych przyczyn.

Pracownik ma prawo wnieść skargę na pracodawcę i inne osoby naruszające przepisy ustawy do sądu pracy. Ciężar dowodu leży po stronie pracodawcy, który musi udowodnić przed sądem, że podjął określone działania mające na celu przeciwdziałanie aktom naruszania godności pracownika. Działania te zostały wymienione w *Załączniku* do projektu ustawy jako „polityka na rzecz godności w pracy” (*Dignity at Work Policy*). W ramach tej polityki pracodawca jest zobowiązany przekazać każdemu pracownikowi na piśmie informacje o:

- prawie do poszanowania godności pracownika w miejscu pracy wraz z wyraźnym stwierdzeniem, że wszelkie akty naruszające godność pracownika nie będą tolerowane,

- przykłady zachowań, które naruszają godność pracownika i które w razie zaistnienia będą przedmiotem postępowania dyscyplinarnego,
- sposobie wnoszenia i rozpatrywania skarg, które muszą być potraktowane z należytą uwagą, obiektywnie zbadane z zachowaniem poufności. Osoba skarżąca się ma prawo do wskazania innej osoby jako swojego reprezentanta we wszystkich etapach rozpatrywania skargi.
- osobie, do której można składać skargi,
- procedurze dyscyplinarnej przeciwko pracownikowi, który narusza zasady polityki ochrony godności pracownika,
- nazwiska, sposoby kontaktowania się z osobami, które mogą udzielać konsultacji, porad osobom skarżącym się i osobom oskarżanym,
- szkoleniu osób zajmujących kierownicze stanowiska,
- corocznym monitoringu polityki ochrony godności pracownika i przedstawianie menadżerom na najwyższych szczeblach zarządzania informacji o skargach,
- konsultacjach ze związkami zawodowymi i inspektorami bhp w sprawach funkcjonowania polityki ochrony godności pracownika.

Sąd pracy w przypadku uznania skargi może zasądzić odszkodowanie z tytułu doznanych strat moralnych.

5. WŁOCHY

W parlamencie poprzedniej kadencji (XIII Legislatura) parlamentarzyści wnieśli 6 projektów ustaw regulujących problem mobbingu. Z powodu upływu kadencji projekty te nie zostały rozpatrzone. W obecnej kadencji parlamentu (XIV Legislatura) zostało przygotowanych 11 projektów ustaw z inicjatywy deputowanych i senatorów.

Na przykład *Proposta di Legge nr 581 Disposizioni a tutela dei lavoratori dalla violenza e della persecuzione psicologica*, (*Przepisy w sprawie ochrony pracowników przed przemocą i psychicznym prześladowaniem*) definiuje dręczenie w pracy jako „działania i zachowania pracodawców, kierowników oraz innych osób o podobnej pozycji w stosunku do pracownika, które prowadzone są systematycznie i długotrwanie z wyraźnym zamiarem zaszkodzenia pracownikowi.” Jako przykładowe wrogie działania wskazano: złe słowne traktowanie, wysyłanie na przymusowy urlop, wymuszanie zgody na zwolnienie z pracy, nieuzasadnione odsuwanie od obowiązków, zmiana pozycji w hierarchii służbowej, wykluczanie z obiegu informacji istotnych dla wypełnianie obowiązków służbowych, złe ocenianie pracy.

Projekt ustawy nakłada na pracodawcę obowiązek ustalenia i poinformowania pracowników o zasadach pracy, awansów, szkoleń. W przypadku poinformowania pracodawcy o faktach dręczenia w pracy, pracodawca powinien niezwłocznie ustalić fakty i w przypadku ich potwierdzenia, podjąć odpowiednie działania. Sprawca dręczenia pracownika podlega karze dyscyplinarnej zgodnie z postanowieniami układu zbiorowego pracy.

Gdy działania mediacyjne w ramach przedsiębiorstwa zostały wyczerpane i nie przyniosły efektu, pracownik będący ofiarą mobbingu może za pośrednictwem związku zawodowego wnieść sprawę do sądu. Sąd może orzec zasądzić odszkodowanie i dodatkowo przyjąć postanowienie o upowszechnieniu orzeczenia kary.

6. HISZPANIA

Zjawisko mobbingu (*acoso moral*) stało się w ostatnich latach przedmiotem szerokiej debaty publicznej w Hiszpanii. W latach 2001-2002 sądy hiszpańskie wydały kilka orzeczeń w sprawach dotyczących dręczenia w miejscu pracy. Orzeczenia te stwierdzały, że mobbing stanowi czynnik zagrożenia w miejscu pracy i ofiarom mobbingu należą się te same środki ochrony oraz odszkodowania, które stosowane są w związku z wypadkami w pracy. We wrześniu 2002 r. sąd w Barcelonie rozpoczął po raz pierwszy rozpatrywanie przypadku dręczenia psychicznego w pracy jako sprawy kryminalnej.

Kongres (niższa izba parlamentu hiszpańskiego) odrzucił w 2002 r. trzy projekty ustaw wniesione przez ugrupowania opozycyjne:

- projekt ustawy Prawo do nie bycia moralnie dręczonym w pracy (*Preposición de Ley 122/000157 Derecho a no sufrir acoso moral en el trabajo*) zgłoszony przez Grupę Parlamentarną Socjalistów;

- projekt ustawy organicznej włączającej do kodeksu karnego artykuł 314-bis definiujący pojęcie dręczenia moralnego w pracy (*Preposición de Ley 122/001158 Orgánica por que se incluye un artículo 314 bis en el Código Penal tipificando el acoso moral en el trabajo*), zgłoszony przez Grupę Parlamentarną Socjalistów;

- projekt ustawy dotyczącej włączenia dręczenia psychicznego jako wykroczenia pracowniczego do Statutu Pracowników (*Preposición de Ley 122/000169 Inclusión del acoso psicológico como infracción laboral en el Estatuto de los Trabajadores.*) zgłoszony przez Federacyjną Grupę Parlamentarną Zjednoczonej Lewicy.

W listopadzie 2001 r. Komisja Polityki Społecznej i Zatrudnienia Kongresu udzieliła poparcia dla wprowadzenia ograniczonych środków przeciwdziałania mobbingowi i zwróciła się do rządu o przygotowanie analizy dotyczącej skali, przyczyn i skutków zjawiska dręczenia w pracy oraz wskazała na konieczność wzmocnienia roli inspekcji pracy w przeciwdziałaniu mobbingowi.

III. Przeciwdziałanie zjawisku mobbingu na poziomie wspólnotowym

Zjawisko mobbingu stanowi przedmiot zainteresowania **Parlamentu Europejskiego**. W dniu 20 września 2001 r. została przyjęta przez Parlament Europejski rezolucja w sprawie nękania w miejscu pracy (*European Parliament resolution on harassment at the workplace A5-0283/2001*).

Parlament Europejski, powołując się na badania European Foundation for Improvement of Living and Working Condition, wskazał na dużą skalę tego zjawiska na obszarze UE – 8% siły roboczej tj. około 12 milionów pracowników w ciągu ostatnich 12 miesięcy doświadczało nękania w pracy – oraz na duże zagrożenia dla zdrowia pracowników. European Agency for Safety and Health at Work wskazuje na wyraźny związek pomiędzy nękaniami w pracy a chorobami spowodowanymi długotrwałym stresem. Zwiększająca się liczba pracowników zatrudnianych w ramach elastycznych form pracy (*insecure employment*) stanowi jedną z głównych przyczyn narastającego zjawiska dręczenia w miejscu pracy.

W nękanii w miejscu pracy Parlament Europejski dostrzega zjawisko, które należy umiejscowić w kontekście wspólnotowej polityki na rzecz poprawy stosunków społecznych w miejscu pracy, zwalczania wykluczenia społecznego, realizacji postanowień Europejskiej Agendy Społecznej i wytycznych Europejskiej Strategii Zatrudnienia.

Parlament Europejski wezwał Komisję Europejską i kraje członkowskie do podjęcia działań na rzecz przeciwdziałania zjawisku nękania w pracy.

Według Parlamentu Europejskiego, Komisja Europejska powinna:

- uwzględnić czynniki psychiczne, psycho-społeczne i społeczne w środowisku pracy w komunikatach Komisji na temat wspólnotowej strategii w dziedzinie zdrowia i bezpieczeństwa w miejscu pracy oraz wzmocnienia jakościowego wymiaru polityki zatrudnienia i polityki społecznej oraz w Zielonej Księdze na temat społecznej odpowiedzialności korporacji;
- opracować wskaźniki jakościowe dotyczące nękania w pracy w ramach wskaźników z zakresu jakości pracy przygotowywanych na posiedzenie Rady Europejskiej w Laeken;
- rozważyć możliwość rozszerzenia ramowej dyrektywy w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy lub przygotowania projektu nowej dyrektywy jako prawnego instrumentu przeciwdziałania zjawiskom nękania w miejscu pracy oraz środka zapewniającego poszanowanie godności pracownika i jego prywatności, z podkreśleniem dużej roli działań systematycznych działań prewencyjnych w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;
- opublikować do końca marca 2002 r. Zieloną Księgę na temat zjawiska nękania w miejscu pracy w krajach członkowskich UE i na podstawie analizy tych informacji przedstawić nie później niż do końca października 2002 r. program działań na szczeblu Wspólnoty w zakresie zwalczania zjawiska nękania w miejscu pracy.

Parlament Europejski wezwał kraje członkowskie do podjęcia działań prewencyjnych, standaryzacji definicji nękania w miejscu pracy oraz rozważenie wprowadzenia odpowiednich przepisów prawa zmierzających do przeciwdziałania temu zjawisku.

W *Komunikacie z marca 2002 r. dotyczącego Strategii Wspólnoty w zakresie zdrowia i bezpieczeństwa w miejscu pracy w latach 2002-2006*, Komisja Europejska przyznała, że psychologiczne nękanie i przemoc w pracy stanowią zagrożenie dla zdrowia pracowników i przeciwdziałanie tym zjawiskom wymaga podjęcia działań legislacyjnych. Jednakże Komisja nie wskazała żadnych konkretnych środków prawnych ani też nie określiła żadnych terminów dla podjęcia stosownych działań.

Źródła:

1. H. Szewczyk „Molestowanie seksualne i mobbing w miejscu pracy lub w związku z pracą – nowe wyzwania dla polskiego prawa pracy”, *Praca i Zabezpieczenie Społeczne* nr 6/2002.
2. A. Szalkowski „Problem mobbingu w stosunkach pracy”, *Praca i Zabezpieczenie Społeczne* nr 9/2002.
3. Dignity at Work Bill, <http://www.parliament.uk>
4. The Mobbing Encyclopedia, <http://www.leymann.se>
5. „Bullying at work. Working paper”, European Parliament, Directorate General for Research, Social Affairs Series, SOCI 108 EN, 8-2001.
6. European Parliament resolution on harassment at the workplace, OJ C 77, 28.3.2002, s. 138.
7. L. Vogel „Psychological harassment at work and the law. Wanted: an integrated whole-workforce approach in workplace health policy”, *TUTB Newsletter* Nr 19-20 – September 2002.
8. „Court rulings recognise bullying as occupational risk” [Spain], european industrial relations observatory on-line, <http://www.eiro.eurofound.ie>
9. „First case of bullying brought in criminal courts” [Spain], european industrial relations observatory on-line, <http://www.eiro.eurofound.ie>
10. „Psychological/moral harassment at work to be included in Labour Code” [France], european industrial relations observatory on-line, <http://www.eiro.eurofound.ie>
11. Loi 2002-73 du 17 janvier 2002 Loi de modernisation sociale, *Journal Officiel* nr 15, 18-01-2002 (wersja polska w tłumaczeniu Heleny Klugiel-Królikowskiej, mat. powielany).
12. „Legislation to be adopted on workplace harassment” [Belgium], european industrial relations observatory on-line, <http://www.eiro.eurofound.ie>
13. Osservatorio Nazionale sul Mobbing <http://www.uil.it/mobbing>

-
14. Ordinance of the National Board of Occupational Safety and Health containing Provisions on measures against victimization at work.
 15. „Communication from Commission Adopting to changes in work and society: a new Community strategy on health and safety at work 2002-2006”, COM/2002/118.
 16. *When working be-comes hazardous*, „World of Work” No September/October 1998, International Labour Organisation.