

## Hărțuirea morală la locul de muncă



### Introducere

Agenția Europeană pentru Securitate și Sănătate în Muncă a elaborat o serie de fișe informative pentru abordarea problemei stresului legat de activitatea profesională și a principalilor factori care îl determină. Hărțuirea morală la locul de muncă este asociată cu stresul legat de activitatea profesională. Această fișă oferă informații și sugestii pentru cei care doresc să acționeze în mod concret pentru abordarea fenomenului de hărțuire morală la locul de muncă. Paragraful "Informații Suplimentare", de la sfârșitul acestei fișe, conține trimiteri la resursele informative existente, inclusiv la alte fișe informative din această serie, elaborate de Agenție.

Hărțuirea morală la locul de muncă constituie o problemă importantă pentru forța de muncă din Europa. Costurile pe care le implică sunt considerabile, atât pentru angajați, cât și pentru întreprinderi. Mai mult decât atât, hărțuirea morală trebuie considerată un comportament abuziv, contrar eticii și, în consecință, inacceptabil în mediul de muncă. Prevenirea hărțuirii morale la locurile de muncă este unul dintre obiectivele enunțate în Comunicatul Comisiei Europene<sup>1</sup> privind noua strategie în domeniul securității și sănătății în muncă.

### Ce se înțelege prin hărțuire morală la locul de muncă?

Nu există o definiție unică, acceptată la nivel internațional pentru hărțuirea morală. Un exemplu de definiție este următoarea:

**Hărțuirea morală la locul de muncă este un comportament irațional, repetat, față de un angajat sau grup de angajați, constituind un risc pentru sănătate și securitate.**

În cadrul acestei definiții:

- prin "comportament irațional" se înțelege acel comportament pe care o persoană rațională, ținând cont de toate împrejurările, îl consideră că victimizează, umilește, discreditează sau amenință;
- termenul "comportament" include acțiuni individuale sau de grup. Un sistem de muncă poate fi folosit ca mijloc de victimizare, umilire, discreditare sau amenințare;
- sintagma "risc pentru sănătate și securitate" se referă la riscul de afectare a sănătății mentale sau fizice a unui angajat.

Hărțuirea morală la locul de muncă poate să implice o exercitare greșită a unei funcții sau abuz de funcție, față de care persoanele vizate pot întâmpina dificultăți în a se apăra.

Hărțuirea morală poate implica atât agresiuni verbale și fizice, cât și acțiuni mai subtile, precum discreditarea activității unui coleg de muncă sau izolarea socială a acestuia.

Hărțuirea morală poate include fenomene de violență fizică și psihică. Această fișă informativă se referă în principal la utilizarea intimidării în relațiile dintre colegii de muncă. Violența din partea persoanelor din afara mediului de muncă este abordată în fișa informativă nr. 24.

### Cât de serioasă este problema hărțuirii morale la locul de muncă și cine poate fi afectat ?

Orice persoană din orice întreprindere poate fi victima hărțuirii morale. Conform rezultatelor unei anchete la nivelul Uniunii Europene<sup>2</sup>, 9% dintre angajații din UE, respectiv 12 milioane de persoane, au afirmat că au fost supuși hărțuirii morale la locul de muncă, de-a lungul unei perioade de 12 luni, în anul 2000. Există totuși, diferențe mari între statele membre UE, privind incidența acestui fenomen. Este posibil ca aceste diferențe să nu se datoreze exclusiv incidenței, ci și diferențelor culturale dintre state privind atenția acordată acestui fenomen, precum și înregistrării și comunicării lui.

Cazurile de hărțuire morală sunt mai frecvente în activitățile cu solicitări crescute și cu un nivel redus de autocontrol al activității, care conduc la niveluri ridicate de anxietate.

### De ce se produce hărțuirea morală?

Există două tipuri de hărțuire morală:

- 1) hărțuirea ca o consecință a unui conflict interpersonal agravat;
- 2) cazul în care victima nu a fost implicată în conflict, dar se află în mod accidental într-o situație în care devine obiectul agresiunilor exercitate de autorul hărțuirii. Transformarea unei persoane în "țap ispășitor" este un exemplu al acestui tip de hărțuire morală.

Pintre factorii care măresc probabilitatea de producere a hărțuirii morale se numără următorii:

- Cultura organizațională care tolerează comportamentul de hărțuire morală sau nu îl recunoaște ca reprezentând o problemă;
- Schimbări organizatorice rapide;
- Nesiguranța locului de muncă;
- Relații deficitare între personal și conducere, precum și nemulțumirea personalului față de stilul de conducere;
- Relații deficitare între colegii de muncă;
- Niveluri excesive de solicitare în muncă;
- Deficiențe în politica de personal și insuficiența valorilor comune;
- Niveluri ridicate de stres legat de activitatea profesională;
- Solicitări contradictorii (conflict de rol) sau neclarități în fișa postului (ambiguitate de rol).

Hărțuirea morală poate fi agravată datorită unor factori individuali și situaționali, precum discriminarea, intoleranța, problemele personale și consumul de alcool sau de droguri.

### Care sunt consecințele?

Pentru victimele hărțuirii morale consecințele pot fi semnificative. Simptomele fizice, mentale și psihosomatice sunt bine cunoscute, de exemplu: stres, depresie, scădere a stimei de sine, sentimente de autoculpabilizare, fobii, tulburări de somn, afecțiuni digestive și musculoscheletice. Aceste simptome sunt similare cu cele de stres posttraumatic, care apar după diferite experiențe traumatizante, precum calamități sau agresiuni. Simptomele hărțuirii morale se pot menține mai mulți ani după producerea incidentului. Alte consecințe pot fi izolarea socială, probleme familiale și economice cauzate de absențele de la locul de muncă sau de pierderea locului de muncă.

<sup>1</sup> Comunicatul Comisiei Europene – Adaptarea la schimbările din lumea muncii și din societate; o nouă strategie comunitară în domeniul securității și sănătății în muncă, 2002 – 2006, Comisia Europeană, 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

<sup>2</sup> Cea de a treia anchetă europeană privind condițiile de muncă 2000, Fundația Europeană pentru Îmbunătățirea Condițiilor de Viață și de Muncă, Luxembourg 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EFO121.htm>



În ceea ce privește întreprinderea, costurile legate de hărțuirea morală se pot concretiza în creșterea absentismului și a fluctuației de personal, scăderea eficienței și a productivității atât pentru victimele hărțuirii morale cât și pentru ceilalți colegi, din cauza climatului psihosocial negativ de la locul de muncă. Costurile datorate despăgubirilor legale pot fi, de asemenea, ridicate.

## Legislație

Comisia Europeană a introdus măsuri care să asigure securitatea și sănătatea angajaților la locurile de muncă. Directiva cadru (89/391) prevede reglementări fundamentale în domeniul securității și sănătății în muncă, precum și responsabilitatea angajatorilor de a preveni vătămările, inclusiv cele care rezultă din hărțuirea morală. Toate Statele Membre au implementat această Directivă în legislația proprie, unele dintre acestea elaborând și ghiduri de prevenire a hărțuirii morale la locul de muncă. În conformitate cu abordările din Directiva cadru, pentru a elimina sau reduce hărțuirea morală, angajatorii, prin consultarea angajaților și a reprezentanților acestora, trebuie:

- Să aibă ca obiectiv prevenirea hărțuirii morale;
- Să evalueze riscurile de hărțuire morală;
- Să adopte măsuri adecvate pentru prevenirea efectelor negative.

În fișa informativă nr. 22, se prezintă o metodă de evaluare și prevenire a riscului de stres legat de activitatea profesională, care poate fi aplicată și în cazul hărțuirii morale.

Hărțuirea morală este menționată și în Ghidul Comisiei Europene privind stresul legat de activitatea profesională<sup>3</sup>. Mai mult chiar, Parlamentul European a adoptat o moțiune pentru o rezoluție privind hărțuirea morală la locul de muncă.

### Parlamentul Uniunii Europene:

“invită Statele Membre, cu scopul de a contracara hărțuirea morală și hărțuirea sexuală<sup>4</sup> la locul de muncă, să examineze și, dacă este cazul, să completeze legislația existentă, să reanalizeze și să standardizeze definiția hărțuirii morale”.

Parlamentul Uniunii Europene recomandă :

- Garantarea de către Statele Membre a faptului că întreprinderile private și cele publice, precum și partenerii sociali aplică politici eficiente de prevenire.
- Stabilirea unui sistem pentru schimbul de experiență.
- Specificarea procedurilor corespunzătoare pentru soluționarea problemei hărțuirii și prevenirea oricărei reapariții a fenomenului.
- Informarea și instruirea angajaților, a managerilor, a partenerilor sociali și a medicilor de întreprindere, atât din sectorul public cât și din cel privat.

În prezent, puține țări europene au adoptat o legislație specială în ceea ce privește hărțuirea morală la locul de muncă. În câteva dintre acestea, totuși, legislația se află în fază de studiu sau de pregătire, iar unele state au întreprins acțiuni de reglementare prin adoptarea de statute, ghiduri și rezoluții.

## Cum poate fi prevenită hărțuirea morală la locul de muncă?

Prevenirea hărțuirii morale la locul de muncă este un element cheie pentru îmbunătățirea condițiilor de viață la locul de muncă și evitarea excluderii sociale. Este important să se adopte din timp măsuri pentru evitarea deteriorării climatului de la locul de muncă; angajatorii nu trebuie să aștepte până când apar reclamații din partea victimelor. În unele cazuri, totuși, este dificil să se facă diferența dintre hărțuirea morală și conflictele interpersonale. Cea mai eficientă strategie ar putea fi cea care folosește două niveluri, cuprinzând atât eforturile concrete împotriva hărțuirii morale, cât și îmbunătățirea climatului psihosocial de muncă. Implicarea angajaților și a reprezentanților lor în această strategie reprezintă un factor cheie pentru succes.

<sup>3</sup> Ghid privind stresul la locul de muncă “Sarea și piperul vieții – sau sărutul morții?”, Comisia Europeană 1999, [http://europe.eu.int/comm/employment\\_social/h&s/publicat/pubintro\\_en.htm](http://europe.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm)

<sup>4</sup> Există acum o nouă Directivă care definește hărțuirea sexuală, iar angajatorii vor trebui să introducă măsuri preventive împotriva hărțuirii sexuale.

Îmbunătățirea generală a climatului psihosocial la locul de muncă (a se vedea și fișa informativă nr. 22 referitoare la prevenirea stresului legat de activitatea profesională, precum și fișa informativă nr. 13 referitoare la managementul de succes pentru prevenirea accidentelor de muncă) implică:

- A da posibilitatea fiecărui angajat de a alege modul în care își realizează sarcinile de muncă;
- A reduce volumul de activități monotone și repetitive;
- A furniza informații suplimentare privind obiectivele activității;
- A dezvolta capacitatea de conducere;
- A evita confuziile privind rolul și sarcinile de muncă.

Crearea unei culturi organizaționale având norme și valori împotriva hărțuirii morale:

- Conștientizarea, de către întregul personal, a fenomenului de hărțuire morală;
- Analiza gradului de extindere a fenomenului și a naturii sale ;
- Formularea unei politici [a se vedea textul încadrat de mai jos];
- Difuzarea normelor și valorilor la toate nivelurile întreprinderii, de exemplu prin manuale destinate personalului, întâlniri informative, buletine informative;
- Verificarea cunoașterii normelor și valorilor întreprinderii de către toți angajații;
- Îmbunătățirea responsabilității și competenței conducerii în abordarea conflictelor și realizarea unei comunicări eficiente;
- Stabilirea unui persoane de contact independente pentru angajați; și
- Implicarea angajaților și a reprezentanților acestora în evaluarea riscurilor și în prevenirea hărțuirii morale.

Formularea unei politici cu direcții clare pentru interacțiuni sociale pozitive, care să cuprindă:

- Asumarea implicării etice, atât a angajatorilor cât și a angajaților, pentru încurajarea unui climat fără hărțuire morală;
- Evidențierea tipurilor de acțiuni acceptate și a celor neacceptate;
- Comunicarea consecințelor pe care le atrage nerespectarea normelor și a valorilor întreprinderii, inclusiv a sancțiunilor corespunzătoare;
- Indicarea locului și a modului în care victimele pot primi ajutor;
- Garantarea dreptului de a face o sesizare fără teama represaliilor;
- Explicarea procedurii de efectuare a unei sesizări;
- Clarificarea rolului îndeplinit de manager, conducătorul locului de muncă, persoana de contact / sprijin, reprezentanți sindicali;
- Punerea la dispoziție a informațiilor referitoare la serviciile de consiliere și asistență pentru victimă și pentru autorul hărțuirii morale; și
- Păstrarea confidențialității.

## Informații suplimentare

Pentru orice informații suplimentare referitoare la probleme psihosociale legate de muncă, inclusiv stresul și hărțuirea morală, consultați site-ul Agenției la adresa: <http://osha.eu.int/ew2002/>. Această adresă este permanent actualizată și dezvoltată. La această adresă sunt disponibile și alte fișe informative din această serie.

Adresa website-ului Agenției este: <http://agency.osha.eu.int>.