

Zapobieganie mobbingowi oraz zwalczanie jego skutków przez pracodawcę

Fot. Voy/Bigstockphoto



Polski ustawodawca nie wskazał w Kodeksie pracy, w jaki sposób pracodawcy powinni realizować obowiązek przeciwdziałania zjawisku mobbingu (zawarty w art. 94³ § 1 k.p.). W związku z tym powinien on zostać doprecyzowany przez pracodawcę w regulacjach wewnętrznych. Powinny tam zostać określone pewne ogólne, minimalne wymagania w przedmiocie prewencji, które ma wypełnić pracodawca. Aby stworzyć skuteczną politykę prewencyjną należy też opracować przykładowy katalog zachowań składających się na wewnętrzną politykę antymobbingową firmy. Należy również opracować przynajmniej ogólne ramy prawne pozasądowych form ochrony przed mobbingiem i związanych z nimi instrumentów tej ochrony, które powinny być stosowane jeszcze przed wdaniem się w spór sądowy.

Realizując kodeksowy obowiązek określony w art. 94³ k.p., pracodawca powinien podjąć również działania mające na celu pomoc ofierze i wyeliminowanie mobbingu

występującego w środowisku pracy, za pomocą wyciągnięcia konsekwencji wobec pracownika stosującego mobbing. Interwencja powinna odbywać się poprzez przeprowadzanie wewnętrznego postępowania wyjaśniającego przy pomocy związków zawodowych, inspekcji pracy, stowarzyszeń antymobbingowych, moderatorów, mediatorów, ekspertów, służb medycyny pracy itp. Następnym krokiem powinno być udzielenie pomocy psychologicznej, prawnej itp. ofierze mobbingu oraz rozważenie zastosowania wobec sprawcy mobbingu sankcji. Należy również powołać do życia nowe instytucje publiczne, których celem będzie szeroko rozumiana prewencja antymobbingowa oraz pomoc i wsparcie dla ofiar tego rodzaju przemocy.

Słowa kluczowe: mobbing, prewencja, mediacja, dobre praktyki antymobbingowe

Preventing mobbing in the workplace and combating of its effects by the employer

In the Labour Code, the Polish legislator did not indicate how employers should implement a duty to counteract the phenomenon of mobbing (contained in Art. 94³ § 1 of the Labour Code). Therefore, this should be clarified by the employer in the internal regulations of the company and these should contain specific, general minimum requirements concerning prevention that the employer should execute. To create an effective prevention policy it is necessary to create an exemplary catalogue of behaviours that make up the company's internal anti-mobbing policy. At least the general legal framework of extrajudicial forms of protection against mobbing and instruments related to this protection should also be elaborated and applied before entering into litigation.

Implementing the obligation specified in Art. 94³ of the Labour Code, the employer should also undertake to help the victim and eliminate mobbing occurring in the workplace, drawing consequences against the employee who applies the mobbing. The intervention should be done by carrying out an internal investigation with the help of trade unions, labour inspection, anti-mobbing associations, moderators, mediators, experts, occupational health services, etc. The next step should be the provision of psychological, legal support, etc. to the victim of mobbing and consideration of applying sanctions against the perpetrator of the mobbing. It is also important to bring new public institutions to life, the aim of which would be broadly defined anti-mobbing prevention, and assistance and support for the victims of such violence.

Keywords: mobbing, prevention, mediation, good anti-mobbing practices

Wstęp

Przez mobbing, w rozumieniu art. 94³ k.p. polskiego Kodeksu pracy, należy rozumieć zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko niemu, polegające na uporczywym i długotrwałym nękaniu lub zastraszaniu, wywołujące u pracownika zaniżoną ocenę przydatności zawodowej, powodujące lub mające na celu jego poniżenie lub ośmieszenie, izolowanie lub wyeliminowanie z zespołu współpracowników.

T. Liszcz zauważa, że „w sposób uproszczony mobbing można określić jako długotrwałe znęcanie się psychiczne nad pracownikiem przez pracodawcę, przełożonego, innego pracownika bądź klienta firmy” [1].

Zjawisko to jest nie tylko rzeczywistym zagrożeniem dla poszczególnych pracowników, ale i poważnym problemem społecznym. Jego skutki, takie jak zaburzenia zdrowia lub jego utrata zwiększają znacznie koszty społeczne, wpływając tym samym na ograniczenie rozwoju poszczególnych przedsiębiorstw, podobnie jak i całej gospodarki. W związku z tym konieczne jest podjęcie działań prewencyjnych, zapobiegających czynom stanowiącym mobbing. Szczególnie ważną rolę powinny odegrać w tym procesie środki przewidziane prawem pracy.

Prawo pracy w naszym kraju chroni, w ogólnym wymiarze, wszystkich pracowników w kontekście zatrudnienia wolnego od mobbingu oraz zobowiązuje pracodawców do podejmowania działań nie tylko zmierzających do usunięcia skutków mobbingu, ale także do prowadzenia profilaktyki w tym zakresie. Należy również dostrzegać rolę związków zawodowych i innych przedstawicielstw pracowniczych oraz organizacji społecznych w kwestiach ochrony pracowników przed mobbingiem w stosunkach pracy.

Powstaje przy tym jednak pytanie: jak należy pojmować kodeksowy obowiązek przeciwdziałania mobbingowi? Przepisy Kodeksu pracy nie określają dokładnie jego treści ani nie wskazują, w jaki sposób pracodawcy powinni go realizować.

W przekonaniu autorki obowiązek ten nakazuje pracodawcy nie tylko powstrzymywanie się od nękania i zastraszania pracowników, ale także zapewnienie warunków, w których pracownicy nie będą narażeni na mobbing np. ze strony innych współpracowników, klientów firmy itd. W doktrynie podkreśla się, że pracodawca ponosi odpowiedzialność za sam brak przeciwdziałania mobbingowi, a więc za istnienie takich warunków i atmosfery w pracy, które umożliwiają jego stosowanie [2]. Obowiązek przeciwdziałania mobbingowi, jako objęty treścią stosunku pracy, ma zatem charakter złożony i składają się nań takie elementy, jak: skierowany do pracodawcy zakaz mobbingu; obowiązek eliminacji praktyk mobbingowych, podejmowanych przez osoby trzecie względem pracownika oraz obowiązek skutecznego zapobiegania powstawaniu mobbingu w środowisku pracy (prewencja antymobbingowa), [3]. W celu realizacji omawianego obowiązku pracodawca powinien zatem nie tylko przeciwdziałać stwierdzonym przypadkom mobbingu, ale również podejmować skuteczne działania prewencyjne [4].

W doktrynie i judykaturze podkreśla się, że podjęte przez pracodawcę środki prewencyjne mogą przyjąć postać szkoleń, rozpowszechniania informacji o niebezpieczeństwie i konsekwencjach mobbingu, jak i wprowadzania środków komunikacji pracowników poza strukturami bezpośredniego podporządkowania, przy zachowaniu anonimowości i niedyskryminacji. Przez prowadzenie przez pracodawcę polityki antymobbingowej należy rozumieć nie tylko wykrycie i wyeliminowanie stwierdzonego zjawiska, ale przede wszystkim zbadanie źródeł i okoliczności jego powstania oraz wykluczenie lub zmniejszenie ryzyka jego wystąpienia w przyszłości.

Pracodawca powinien być zainteresowany stworzeniem przyjaznego środowiska pracy, dbać o dobry klimat (atmosferę) w pracy, a także o to, aby społeczne relacje w przedsiębiorstwie rozwijały się na zasadzie życzliwej współpracy, akceptacji, wsparcia [6]. Powinien zapewnić pracownikom optymalne warunki pracy w trosce o lepszą jakość ich życia i pracy [7].

Zapobieganie zjawisku mobbingu

Podczas gdy środki prawne pozwalają zadośćuczynić szkodzie, którą poniosła ofiara mobbingu, to wewnętrzna polityka antymobbingowa firmy jest nadal najskuteczniejszą z punktu widzenia prewencji metodą walki ze zjawiskami patologicznymi w środowisku pracy. Najbardziej efektywną metodą zwalczania mobbingu jest bowiem wczesne wykrywanie jego symptomów i usuwanie ich w najwcześniejszych stadiach.

Jeśli procedury antymobbingowe zostaną włączone do obowiązującego w firmie układu zbiorowego lub regulaminu pracy, staną się one źródłem prawa pracy w rozumieniu art. 9 k.p. [8].

Polityka prewencyjna powinna być przede wszystkim realizowana za pomocą działań diagnostycznych (ankiety, wywiady, sondże), informacyjnych (prezentacje, spotkania, szkolenia itp.) oraz rozwiązań systemowych (wewnętrzne procedury antymobbingowe, doskonalenie procesu rekrutacji, wprowadzenie funkcji mediatora lub rzecznika pracownika, programy terapeutyczne). Powołanie funkcji mediatora czy też rzecznika pracownika spełnia ważną rolę w rozwiązywaniu problemów w miejscu pracy, jeśli osoba taka jest kompetentna i cieszy się dużym szacunkiem wśród pracowników.

Zapobieganie mobbingowi może też polegać na stworzeniu odpowiedniej organizacji pracy, w której jednoznacznie określono by kompetencje pracowników i ich podporządkowanie, sposoby podejmowania decyzji i rozwiązywania konfliktów. W tym celu pracodawca powinien stworzyć i przestrzegać odpowiednich procedur. W każdym przedsiębiorstwie należy przygotować i wdrożyć plan zapobiegania mobbingowi – najlepiej, gdy istnieje w tym zakresie stosowna regulacja w układzie zbiorowym pracy lub w innym akcie wewnątrzzakładowym¹.

W celu wypełnienia ustawowego obowiązku przeciwdziałania mobbingowi pracodawca może zatem wprowadzić wewnętrzne regulacje antymobbingowe, zwane też tzw. wewnętrzną polityką antymobbingową. Należałoby rozważyć wprowadzenie obligatoryjności takiego rozwiązania w polskich firmach, ponieważ mogłoby to wzmocnić aspekt prewencyjny antymobbingowej polityki pracodawcy. Istnienie odpowiednich wewnętrznych mechanizmów zaradczych w przedsiębiorstwie może skutecznie zniechęcić potencjalnych mobberów do podejmowania prób prześladowania podwładnych lub współpracowników, zidentyfikować zjawisko i zareagować na nie w jego początkowym stadium. Tworzenie zakładowych procedur antymobbingowych powinno opierać się na dwóch podstawowych filarach: procedurze skargowej i działaniach prewencyjnych.

Ciekawym rozwiązaniem, przyjętym w krajach europejskich o rozwiniętych gospodarkach, jest ustanowienie „doradcy do spraw prewencji” i „osoby zaufania”, mających za zadanie rozwiązywać problemy związane z mobbingiem na poziomie przedsiębiorstwa. Może się to przyczynić do rozwinięcia wewnętrznych mechanizmów hamujących występowanie tego zjawiska. W doktrynie postuluje się opracowanie specjalnego programu antymobbingowego, obejmującego trzy obszary: diagnozę (stosowanie systemu wczesnego ostrzegania np. poprzez okresowe badania), informację (szkolenie pracowników) oraz procedurę (wprowadzenie odrębnego dokumentu regulującego procedurę zgłaszania mobbingu oraz

przebieg postępowania wyjaśniającego), [9]. Programy prewencyjne powinny zawierać takie zachowania, jak: przeprowadzanie ankiet i wywiadów z pracownikami, działania informacyjne oraz system odpowiednich szkoleń, właściwy system rekrutacji pracowników oraz programy terapeutyczne dla ofiar mobbingu (grupy wsparcia, konsultacje indywidualne), [10].

Niezwykle istotną rolę odgrywają działania diagnostyczne, a w szczególności zastosowanie odpowiednich narzędzi służących do wykrywania mobbingu w przedsiębiorstwie. Do ważnych ogniw prewencji antymobbingowej należy stworzenie przez pracodawcę przyjaznych relacji w miejscu pracy oraz wprowadzanie tzw. systemu wczesnego ostrzegania w postaci np. anonimowych ankiet o mobbingu, skrzynek anonimowych skarg, czy specjalnie utworzonych adresów poczty elektronicznej itp. [11]. Uzupełnieniem profilaktyki antymobbingowej może być także umożliwienie pracownikom mobbingowanym kontaktów z pracodawcą z pominięciem drogi służbowej. Co więcej, nie musi to być kontakt osobisty. W wielu firmach wykorzystywana jest do tego celu dająca anonimowość, specjalna skrzynka e-mail. W niektórych przypadkach zastraszony i sterroryzowany pracownik nie odważa się złożyć imiennej skargi, dlatego powinna być również możliwość anonimowego zgłaszania. Warto również rozważyć wprowadzenie tzw. linii etyki, czyli bezpłatnego i anonimowego telefonu, przez który pracownicy mogą przekazywać wszelkie uwagi dotyczące zaobserwowanych nadużyć i patologii w firmie.

Przeciwdziałanie skutkom mobbingu

Realizując kodeksowy obowiązek określony w art. 94³ k.p., pracodawca powinien podjąć nie tylko działania zapobiegające wystąpieniu przemocy w miejscu pracy, ale również mające na celu pomoc ofierze i wyeliminowanie mobbingu występującego w środowisku pracy, za pomocą wyciągnięcia konsekwencji wobec pracownika stosującego mobbing [12]. Nierządki okaże się, że w tym celu będzie konieczna zmiana organizacji pracy oraz zarządzania kadrami.

Pracownicy szykanowani przez swoich kolegów z pracy powinni zwrócić się o pomoc do bezpośredniego przełożonego. O każdym przypadku mobbingu należy też zawiadomić pracodawcę, który na wniosek pracownika powinien przenieść go, w miarę możliwości, na inne stanowisko pracy. Pracodawcy dysponują bogatym arsenalem środków dyscyplinujących na okoliczność wystąpienia mobbingu ze strony jednego pracownika wobec drugiego, poczynając od pouczenia czy ostrzeżenia, przez kary porządkowe, czy dyscyplinarne, aż po przeniesienie na inne (również niższe) stanowisko lub nawet zwolnienie z pracy. Niezależnie od tego w grę wchodzi również odpowiedzialność materialna na podstawie prawa pracy.

¹ Zob. przykładowo decyzję nr 1 Dyrektora Generalnego Wyższego Urzędu Górniczego z 14 maja 2004 r. w sprawie ustalenia regulaminu pracy Wyższego Urzędu Górniczego (Dz. Urz. WUG 2004, nr 8, poz. 37).

Oprócz wymierzenia kary czy podjęcia decyzji o rozwiązaniu stosunku pracy, jeśli działania o charakterze mobbingowym wyrządzą pracodawcy szkodę, może on dochodzić stosownego odszkodowania. Roszczenia odszkodowawcze związane z mobbingiem określone w art. 94³ §3 i 4 k.p. powinny być dochodzone przez poszkodowanego pracownika wyłącznie od pracodawcy, który zatrudnia ofiarę mobbingu. Naprawienie szkody mobbingowanemu pracownikowi przez pracodawcę upoważnia z kolei tego ostatniego do późniejszego wystąpienia z tzw. roszczeniem zwrotnym przeciwko winowajcy (art. 120 k.p. lub art. 441§3 k.c. w zw. z art. 300 k.p.). Stanowi to jednak temat na odrębne opracowanie.

Ważnymi formami likwidacji skutków mobbingu przez pracodawcę są: rozdzielanie osób skonfliktowanych, a nawet zwolnienie z pracy sprawcy, a także ochrona ofiary realizowana za pomocą udzielenia jej wsparcia i rekompensaty strat, których doznała. Może to przybrać postać przyznania prawa do płatnego urlopu zdrowotnego, oficjalnych przeprosin, rehabilitacji zawodowej, a zwłaszcza zadbania o to, by ofiara mobbingu miała możliwość nadrobienia zaległości w pracy i we własnym rozwoju zawodowym, będących wynikiem prześladowania [13].

Należy preferować rozwiązywanie problemu mobbingu przez mediację. Pracodawca może w celu zwalczania mobbingu zatrudnić psychologa, współdziałać z przedstawicielstwem pracowniczym, angażować różne instytucje, np. specjalistyczne poradnie oraz korzystać z pomocy mediatora z zewnątrz. Może też rozważyć powołanie zakładowego mediatora do rozwiązywania konfliktów o charakterze mobbingu. Mediator będzie wtedy pierwszą instancją w przedsiębiorstwie, do której zwraca się osoba prześladowana. Ważne jest również zapewnienie przez pracodawcę ofierze mobbingu opieki lekarskiej, psychologicznej, rehabilitacji, ewentualnie pomocy w przekwalifikowaniu oraz pomocy prawnej [14]. Istnieje też potrzeba zaangażowania się służb bhp w diagnozowanie zagrożeń zdrowia pracowników, wynikających nie tylko ze środowiska fizycznego, ale także społecznego. Sprawą mobbingu powinni w większym stopniu zająć się społeczni i państwowi inspektorzy pracy oraz lekarze zakładowi.

Zapobieganie i zwalczanie mobbingu powinno być uwzględniane w strategiach bhp, wdrażanych na poziomie firmy, w szczególności przy przeprowadzaniu oceny ryzyka zawodowego. Realizacji tego działania sprzyjałoby uzupełnienie definicji „środowiska pracy” zawartej w § 2 pkt 11 rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z 26 września 1997 roku² o czynniki psychospołeczne. Pracodawca we własnym interesie powinien analizować przy ocenie ryzyka zawodowego, czy na konkretnych

stanowiskach pracy występuje zagrożenie psychospołeczne. Po przeprowadzeniu badań należy podjąć działania zaradcze, adekwatne do stwierdzonych zagrożeń [15].

Ważnym elementem interwencji pracodawcy w przypadku zaistnienia mobbingu jest zapewnienie poszkodowanemu pracownikowi pomocy terapeuty (psychologa) lub innego rodzaju wsparcia oraz pokrycie jego kosztów. Zaangażowanie psychologa staje się konieczne w zakresie diagnozy organizacji i wdrażania zmian, mediacji, doradztwa dotyczącego rozwoju osobistego i ścieżek kariery oraz psychoterapii w przypadku dysfunkcji mających źródła w aktywności zawodowej człowieka.

Trudniejsze przypadki powinny być kierowane do regionalnych ośrodków, specjalizujących się w zakresie profilaktyki i terapii następstw. Ośrodki te mogą powstać w efekcie wyspecjalizowania istniejących zakładów służby zdrowia lub projektowanych do powołania ośrodków pomocy rodzinie; zajmowałyby się pomocą i wsparciem dla ofiar mobbingu oraz działalnością szkoleniową i informacyjną.

Pewnymi środkami dysponują też przedstawicielstwa pracownicze. Pracodawca powinien dostrzegać rolę związków zawodowych i organizacji społecznych w zakresie ochrony pracowników przed mobbingiem w zatrudnieniu. Związki zawodowe oraz inne przedstawicielstwa pracownicze powinny w większym stopniu niż dotychczas angażować się w rozwiązywanie konfliktów indywidualnych i współpracować na tym polu z pracodawcą. Równie ważna jest współpraca w zakresie przeciwdziałania mobbingowi.

Dobre praktyki antymobbingowe

W świetle doktryny zapobieganie oraz przeciwdziałanie mobbingowi powinno być prowadzone w trzech podstawowych obszarach: prawa wewnętrznego organizacji, praktyki zarządzania oraz etyki i kultury organizacyjnej [16]. W praktyce zarządzania oznacza to konieczność stworzenia systemu kontroli antymobbingowej, której celem nie ma być wyłącznie znajdowanie winnych zachowań mobbingowych i ich karanie, ale przede wszystkim zapobieganie, wczesne wykrywanie, ostrzeżenie i analizowanie przyczyn mobbingu. Kontrola antymobbingowa powinna wiązać się z funkcją informacyjną i doradczą.

Tworząc strategię antymobbingową w firmie pracodawcy powinni określić zarówno środki prewencji, jak i interwencji. Do środków prewencji w doktrynie zalicza się: rozpowszechnianie informacji na temat negatywnych skutków mobbingu, organizowanie ogólnych dyskusji, prelekcji, treningów antymobbingowych oraz zainstalowanie telefonów zaufania i internetowej struktury antymobbingowej z udziałem lekarza, prawnika, psychologa itp. – ofiary mobbingu wymagają bowiem fachowego wsparcia i pomocy. Natomiast interwencja po-

winna odbywać się poprzez przeprowadzanie wewnętrznego postępowania wyjaśniającego przy pomocy związków zawodowych, inspekcji pracy, stowarzyszeń antymobbingowych, moderatorów, mediatorów, ekspertów, lekarzy medycyny pracy, lekarzy psychiatrów, psychologów i psychoterapeutów [17]. Następnym krokiem jest udzielanie pomocy psychologicznej, prawnej itp. ofierze mobbingu oraz rozważenie zastosowania sankcji wobec sprawcy mobbingu.

W firmach europejskich tworzy się m.in. kodeksy dobrej praktyki, które – obok regulacji zawartych w powszechnych źródłach prawa pracy – obejmują też materię nieuregulowaną w prawie pracy, podwyższając standardy pracy i czyniąc pracodawcę aktywnym podmiotem w stanowieniu obowiązujących w firmie reguł, dotyczących ochrony niematerialnych interesów pracowników [18]. Znane są trzy kategorie dobrych praktyk: praktyki związane z redukcją ryzyka mobbingu, praktyki związane z reakcją na zaistniałą przemoc oraz praktyki dotyczące wsparcia i rehabilitacji pracowników, którzy jej doznali [19].

Tworzone przez pracodawców tzw. procedury antydyskryminacyjne stanowią podstawowy środek profilaktyki i metod walki z przejawami mobbingu. Procedury te mogą być składnikami innych, oficjalnych dokumentów, obowiązujących w przedsiębiorstwie, na przykład kodeksu etycznego, zawierającego obowiązujące w organizacji normy i wzory zachowań. Do dokumentów tego rodzaju może należeć także oficjalna strategia personalna danej firmy, obejmująca zasady i stosunki obowiązujące w obszarze zatrudnienia. Zawartość tego dokumentu może być pomocą i wskazówką dla osób zatrudnionych w kwestii oczekiwań wobec firmy i sposobu zachowania. W spółkach kapitałowych można stworzyć również odrębny dokument o randze uchwały zarządu, odnoszący się do wszelkich aspektów relacji międzyludzkich w przedsiębiorstwie.

Ze wszech miar pożądane jest więc wprowadzenie w firmach tzw. źródeł etyki w postaci kodeksów etycznych, kodeksów praktyki, regulaminów, zarządzeń, instrukcji i innych tego typu dokumentów wewnętrznych. Pracowniczy kodeks etyczny kształtuje ład społeczny i właściwą organizację pracy w firmie. Rozwiązania w nim przyjęte powinny zmieniać się wraz z rozwojem miejsca pracy i ewolucją jego kultury organizacyjnej. Kodeks etyczny powinien przede wszystkim służyć wzmocnieniu pozytywnego wizerunku firmy oraz wspieraniu etycznych zachowań pracowników i ich przełożonych. Budowanie pozytywnego wizerunku firmy jest niezmiernie ważne ze względu na jej rozwój i prestiż w obrocie prawnym.

Pracodawcy w Polsce powinni dążyć do tego, aby podstawowe elementy ich kultury organizacji stały się częścią wewnętrznych aktów prawnych, funkcjonujących w danym miejscu pracy. W takim przypadku, wraz z wdrożeniem pracowniczego kodeksu etycznego, warto

²Tj. Dz.U. z 2003 r., Nr 169, poz. 1650 ze zm.

wprowadzić procedury postępowania, regulujące zapobieganie i przeciwdziałanie zjawiskom niepożądanym (m.in. wewnętrzna procedura antymobbingowa i antydyskryminacyjna).

W dokumentach organizacji powinny znaleźć się przynajmniej następujące dane:

- wyjaśnienie pojęcia mobbingu
- procedura wniesienia skargi do pracodawcy
- wymogi formalnej skargi
- zasady powoływania komisji antymobbingowej
- zagwarantowanie mobbingowanym pracownikom możliwości przeniesienia do innej komórki organizacyjnej, za ich zgodą lub na ich wniosek. Treść procedury antymobbingowej powinna być powszechnie dostępna w formie gwarantującej zapoznanie się z nią wszystkich pracowników [20].

Wewnętrzna procedura antymobbingowa powinna zawierać czytelny opis zachowań zabronionych w przedsiębiorstwie przy jednoznacznym wyrażeniu przez pracodawcę swego sprzeciwu wobec zjawiska mobbingu w firmie. Każdemu pracownikowi należy zagwarantować możliwość złożenia skargi do pracodawcy, w której poszkodowany powinien określić, jakiego rodzaju zachowania odebrał jako mobbing, podać nazwiska sprawców oraz uzasadnienie i przedstawić dowody. W dokumencie tym należy wskazać czytelną procedurę, na podstawie której ofiara mobbingu będzie miała możliwość zgłoszenia zaistniałych nieprawidłowości i oczekiwania skutecznego rozwiązania jej problemów. Trzeba precyzyjnie określić termin, w którym skarga ma być rozpatrzona. Dużym ułatwieniem – nie tylko dla zgłaszającego skargę, ale również dla pracodawcy – będzie przygotowanie specjalnego formularza do składania skarg.

Pracodawca powinien powołać komisję antymobbingową, która, jako ciało kolegialne, powinna wyjaśnić zasadność złożonej przez pracownika skargi oraz dokonywać wszelkich czynności, związanych z postępowaniem. W skład tego ciała powinni wchodzić przedstawiciele pracodawcy, pracowników oraz wskazana przez nich tzw. osoba trzecia. W skład komisji nie może wchodzić osoba składająca skargę, ani też osoby wskazane jako sprawcy mobbingu. Osoby wchodzące w skład gremiów (komisji antymobbingowej), do których ofiara mobbingu może kierować skargę, powinny cieszyć się nie tylko zaufaniem pracowników, ale być kompetentne i wrażliwe na ludzkie problemy, nacechowane empatią i zrozumieniem. Niezwykle pożądane jest, aby jedna z takich osób była z zewnątrz firmy, znała zagadnienia psychologii i sztuki mediacji. Członkiem komisji nie może być osoba, której udowodniono niewłaściwe traktowanie pracowników, ich szykanowanie i dyskryminację. Skład komisji antymobbingowej musi gwarantować obiektywność jej prac.

Komisja powinna zainicjować postępowanie wyjaśniające, a następnie dokładnie przeanalizować zarzuty i dowody zawarte w skardze, a także przesłuchać ofiary i sprawców mobbingu. Przy prowadzeniu postępowania w sprawie mobbingu należy zapewnić poufność wszelkich informacji, pozyskanych od poszkodowanego pracownika i innych osób w trakcie prowadzonego postępowania. Wszystkie czynności postępowania wyjaśniającego powinny być odpowiednio dokumentowane (czyli przybrać postać protokołów i notatek służbowych). W protokole z postępowania prowadzonego przez komisję należy wskazać treść podjętej decyzji, zasadność sformułowanych przez skarżącego zarzutów oraz rodzaj zastosowanej wobec sprawców mobbingu sankcji. Przykładowe ukaranie osób odpowiedzialnych ma zasadnicze znaczenie dla potwierdzenia stanowiska pracodawcy zdecydowanie potępiającego sprawców mobbingu.

Na świecie do istotnych elementów, konstytuujących efektywną wewnętrzną politykę firmy w dziedzinie zwalczania zjawisk patologicznych w pracy, należą również: doradztwo i wsparcie dla ofiary (powołanie poufnych doradców czy też rzeczników pracowników), odpowiednia procedura zgłaszania problemu właściwym gremiom z udziałem przedstawicielstw pracowniczych oraz zastosowanie odpowiednich sankcji wobec sprawców mobbingu, w postaci stosowania kar porządkowych i dyscyplinarnych, przeniesienia do innej komórki organizacyjnej, degradacji, a w ostateczności do zwolnienia z pracy (rozwiązania stosunku pracy z zachowaniem lub bez okresu wypowiedzenia), a nawet wprowadzenia obowiązku poddania się specjalnej terapii przez sprawcę mobbingu [21]. Bardzo ważne jest, aby osoba ta poniosła pełną odpowiedzialność za swe czyny – porządkową i dyscyplinarną, a także materialną.

Podsumowanie

Polski ustawodawca nie wskazał w Kodeksie pracy, w jaki sposób pracodawcy powinni realizować obowiązek przeciwdziałania zjawisku mobbingu (zawarty w art. 94³ § 1 k.p.), co stanowi istotną słabość kodeksowej regulacji antymobbingowej. Zasadna wydaje się zatem interwencja polskiego ustawodawcy w kierunku nowelizacji art. 94³ k.p. i wzbogacenia go o dodatkowe, brakujące rozwiązania prawne, dotyczące zarówno prewencji antymobbingowej, jak i w zakresie działań kompensacyjnych, prowadzących do zwalczania skutków mobbingu i ograniczenia strat z nimi związanych.

Wskazane jest doprecyzowanie w szczególności przepisu dot. obowiązku pracodawcy przeciwdziałania mobbingowi, który został nałożony na niego przez nowy art. 94³ k.p. Mogłyby zostać określone pewne ogólne, minimalne wymagania w przedmiocie prewencji, które pracodawca powinien wypełnić. Przykładowo: można go zobowiązać do planowania i organizowania pracy w ten sposób,

aby w maksymalnym stopniu przeciwdziałać występowaniu mobbingu.

Polski ustawodawca powinien wskazać przykłady zachowań pożądanych, składających się na wewnętrzną politykę antymobbingową firmy. Dzięki temu pracodawcy wiedzieliby dokładnie, co mają rozumieć pod pojęciem „obowiązku przeciwdziałania mobbingowi”. Należy też opracować przynajmniej ogólne ramy prawne pozasądowych form ochrony przed mobbingiem i związanych z nimi instrumentów tej ochrony, stosowanych jeszcze przed wdaniem się w spór sądowy.

Wskazane jest, aby Państwowa Inspekcja Pracy oraz służby medycyny pracy zwracały większą uwagę na prawidłowe realizowanie polityki w zakresie zapobiegania i zwalczania zjawiska mobbingu związanego z pracą. Zasadnym wydaje się również, aby na wzór niektórych krajów Unii Europejskiej, powołać do życia nowe instytucje publiczne, których celem będzie szeroko rozumiana prewencja antymobbingowa oraz pomoc i wsparcie dla ofiar tego rodzaju przemocy.

BIBLIOGRAFIA

- [1] Liszcz T. *Prawo pracy*. Warszawa 2009.
- [2] Romer M. T. *Mobbing i jego konsekwencje*. „Prawo Pracy” 2005, 12
- [3] Cieślak W., Stelina J. *Definicja mobbingu oraz obowiązek pracodawcy przeciwdziałania temu zjawisku* (art. 94³ k.p.). Państwo i Prawo 2004, 12
- [4] Dorre-Nowak D. [w:] *Prawo pracy*. Red. K.W. Baran. Warszawa 2009
- [5] Sobczyk A., Dorre-Nowak D. *Przeciwdziałanie mobbingowi*. „Monitor Prawa Pracy” 2006, 10
- [6] Lubrańska A. *Psychologia pracy*. Warszawa 2008
- [7] Ratajczak Z. *Psychologia pracy i organizacji*. Warszawa 2007
- [8] Chakowski M. *Wewnętrzna polityka antymobbingowa drogą do rozwiązania problemu mobbingu na poziomie zakładu pracy*. „Monitor Prawa Pracy” 2010, 12
- [9] Wyka T. *Bezpieczeństwo i ochrona zdrowia pracowników w znowelizowanym kodeksie pracy*. „Praca i Zabezpieczenie Społeczne” 2004, 4
- [10] Kędziora K., Śmiszek K. *Dyskryminacja i mobbing w zatrudnieniu*. Warszawa 2010
- [11] Marek A. *Mobbing fakty i wyobrażenia (1)*. „Służba Pracownicza” 2009, 7
- [12] Abramowska A., Nałęcz M. *Prawna regulacja mobbingu*. „Monitor Prawa Pracy” 2004, 7
- [13] Chudzicka-Czupała A. *Nowe zadania dla psychologa pracy wobec przemian społeczno-kulturowych w środowisku pracy* [w:] *Perspektywy psychologii pracy*. Red. Górnik-Durose M., Kożusznik B., Katowice 2007
- [14] Żołnierczyk-Zreda D. *Programy psychologicznego wspierania pracowników*. „Bezpieczeństwo Pracy. Nauka i Praktyka” 2005, 411, 12:2-3
- [15] Cukrowska L. *Ocena ryzyka zawodowego wynikającego z zagrożeń psychospołecznych w działach obsługi klienta*. „Bezpieczeństwo Pracy. Nauka i Praktyka” 2011, 472, 1:5-9
- [16] Chakowski M. *Mobbing. Aspekty prawne*. Warszawa 2010
- [17] Gersdorf M., Reczyńska-Ratajczak M. *Prewencja antymobbingowa*. „Praca i Zabezpieczenie Społeczne” 2007, 2
- [18] Boruta I. *W sprawie przyszłości prawa pracy*. „Praca i Zabezpieczenie Społeczne” 2005, 4
- [19] Surdykowska B. *Autonomiczne porozumienie ramowe dotyczące nękania i przemocy w pracy*. „Monitor Prawa Pracy” 2007, 10
- [20] Szewczyk H. *Mobbing w stosunkach pracy. Zagadnienia prawne*. Warszawa 2012
- [21] Otto M. *Modele ochrony pracowników przed molestowaniem seksualnym w wybranych krajach*. „Praca i Zabezpieczenie Społeczne” 2007, 10