

vodič za zaposlene

A WORKERS GUIDE

Queensland  Council of Unions


Commerce Queensland
QUEENSLAND'S CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY


Queensland
Working Women's
Service


**Queensland
Government**
Department of
Industrial Relations



ŠTA SE SMATRA POD MALTRETIRANJEM NA RADNOM MJESTU?

Maltretiranje na radnom mjestu je "stalni nižerazredni tretman jedne osobe od strane jedne ili više osoba na radnom mjestu, što se smatra bezrazložnim i neprikladnim postupcima na radnom mjestu."

Drugim riječima, maltretiranje je ponašanje koje ponižava, vrijeđa, omalovažava ili postiđuje neku osobu eventualno u prisustvu drugog radnika, klijenata ili mušterija.

Maltretiranje može biti između:

- radnika i rukovodioca (ili druge nadređene osobe)
- suradnika
- radnika i neke druge osobe na radnom mjestu, na primjer studenta.

Ova vrsta ponašanja može biti sastavni dio običaja radne sredine (na primjer, u slučaju uvođenja novog radnika na posao, tzv. "inicijalizacija"), ali ako vas to vrijeđa, onda je takvo ponašanje neprihvatljivo.

Povremena razmimoilaženja u mišljenju, sukobi i problemi u radnim odnosima su sastavni dio radnog života. Međutim, kad takvo ponašanje postane bezrazložno, te vas vrijeđa ili ugrožava, tad kažemo da dolazi do maltretiranja i to ne treba tolerirati. Važno je da ne osjećate da ste vi krivi zato što vas neko maltretira

VRSTE MALTRETRANJA

Maltretiranje na radnom mjestu je vrsta nasilnog ponašanja koje se može kretati od vrlo suptilnog do lako prepoznatljivog, a u to mogu spadati:

- izdiranje, vikljanje, napadanje, upotreba uvredljivih riječi, vrijeđanje, iznošenje neukusnih komentare o vašem izgledu, privatnom životu ili stilu života, klevetanje vas ili vaše porodice.
- omalomažavanje ili stalno kritikovanje
- izdvajanje radnika iz normalnih radnih odnosa, te uskraćivanje mogućnosti za stručno usavršavanje, razvoj i napredovanje u karijeri
- postavljanje prevelikih radnih zahtjeva, stvaranje pritiska, nemogućih rokova za okončanje posla
- davanje premalo radnih zadataka, nametanje osjećaja bezvrijednosti
- potcjenjivanje radnih rezultata, namjerno zadržavanje poslovnih informacija ili resursa, ili pružanje pogrešnih informacija
- uvođenje promjena na poslu bez objašnjenja, davanje besmislenih radnih zadataka, ili zadataka iznad radnikovih mogućnosti, izostanak zasluženog priznanja ili pohvale, miješanje u radnikove privatne stvari ili radnu opremu
- izazivanje i često zbijanje neslanih šala na račun radnika
- izlaganje pisanih i slikovnih materijala koji vas degradiraju ili vrijeđaju
- besmislene "administrativne sankcije", npr. nepotrebno odugovlačenje u obradi zahtjeva za stručno usavršavanje, odmor ili isplatu plate.

Tamo gdje maltretiranje uključuje nasilje ili prijetnju nasiljem, onda ono može postati policijski predmet - za više informacija o ovome pogledajte brošuru Nasilje na radu (Violence at Work Guide) (pojednosti su na kraju ove brošure).

KAKVE POSLJEDICE TO MOŽE OSTAVITI NA VAS?

U posljedice maltretiranja na radnom mjestu spadaju:

- visoka razina stresa, napetost, poremećaji u spavanju, itd. (za informacije o kontroli stresa na poslu pogledajte brošuru Stres na radu (Stress At Work Guide) za poslodavce - pojediniosti su na kraju brošure).
- loše zdravlje, krajnja iscrpljenost, napadi panike, nesposobnost donošenja odluka, itd.
- nesposobnost za rad, gubitak samopouzdanja i samopoštovanja, osjećaj socijalne izoliranosti na radu, smanjen radni učinak i slabiji radni rezultati.

Posljedice za organizaciju su: smanjena efikasnost u poslovanju, nesigurna radna sredina, povećani izostanci s posla, slab moral zaposlenih, pojačani zahtjevi za novčanim naknadama ('workers compensation') i građanske parnice.

ŠTA MOŽETE UČINITI PROTIV MALTRETIRANJA NA RADNOM MJESTU

VODITE DNEVNIK O MALTRETIRANJU NA RADNOM MJESTU

Ponekad je maltretiranje teško definirati i dokazati. Zato je važno voditi dnevnik događaja u koji ćete zapisati:

- incidente, sa što je moguće više pojedinosti
- imena i adrese onih koji su spremni podržati vaše tvrdnje

Ovaj dnevnik se može kasnije upotrijebiti u dokazivanju vaših navoda i može biti vrijedan dokaz na tribunalu ili sudu.

OBRAĆANJE OSOBI KOJE VAS NAVODNO MALTRETIRA

Nekad se problem može riješiti ako se direktno obratite osobi koja vas maltretira i kažete joj da ne odobravate njezino ponašanje prema vama i zamolite je da prestane s takvim ponašanjem.

Možete zamoliti i nekog posrednika - vaš poslodavac možda ima radnika za rješavanje problema na radnom mjestu - ili neku drugu osobu, da pristupi u vaše ime osobi za koju smatrate da vas maltretira.

Ako su gore navedeni pokušaji bezuspješni, trebate učiniti sljedeće:

PROVJERITE SVOJA ZAKONSKA PRAVA

Provjerite svoja zakonska prava sa svojim sindikatom, državnim ili drugim službama izlistanim na kraju ove brošure.

Prema Zakonu o zaštiti zdravlja i sigurnosti na radu iz 1995. godine:

- vaš poslodavac je dužan osigurati da svi radnici rade na zdravom i sigurnom radnom mjestu. Maltretiranje na radnom mjestu može narušiti zdravlje i sigurnost radnika, i zato je vaš poslodavac dužan osigurati radno mjesto gdje se maltretiranje sprječava ili onemogućuje.
- Vi također imate obavezu poduzeti mjere opreza pri radu. To znači da morate raditi prema uputama koje ste dobili od svog poslodavca u odnosu na aspekte zdravlja i sigurnosti, a u vezi s maltretiranjem na radnom mjestu, na primjer: da trebate prijaviti slučajeve maltretiranja na radnom mjestu.

Tamo gdje maltretiranje uključuje i seksualno napastvovanje ili diskriminaciju, možete podnijeti prijavu u skladu sa Zakonom o antidiskriminaciji u Queenslandu iz 1991. godine (Queensland Anti-discrimination Act 1991).

Ako ste otpušteni s posla zato što ste podnijeli prigovor, onda možete podnijeti prijavu u skladu sa Zakonom o o radnim odnosima - odjeljak o nepravednom otpuštanju s posla - iz Industrial Relations Act 1999

PROVJERITE PRAVILNIK O PROCEDURI U SLUČAJU MALTRETIRANJA NA RADNOM MJESTU

Provjerite da li vaš poslodavac ima Pravilnik o proceduri u slučaju maltretiranja na radnom mjestu.

Informacije o maltretiranju na radnom mjestu na vašem radnom mjestu mogu biti:

- uključene u programe prilikom uvođenja na posao, obuci za podizanje radničke svijesti, informativnom biltenu preduzeća
- izložene na oglasnoj ploči
- date na diskusiju na sastancima zaposlenih ili kraćim sastancima timova
- prevedene na jezicima društvene zajednice

ŽALBENI POSTUPCI

Provjerite žalbeni postupak:

- na radnom mjestu
- u klasifikaciji radnog mjesta - mnoge od njih sadrže upute šta trebate činiti da biste riješili situaciju.

Ako smatrate da nećete imati neugodnih posljedica, onda možete sami:

- obratiti se posredniku tražeći savjet, podršku i pomoć ako osjetite da vas neko maltretira
- obavijestiti pretpostavljenog i pokušati zajednički riješiti postojeći
- ako se to ne pokaže uspješnim, ili je vaš pretpostavljeni osoba koja stvara problem, obratite se njegovom pretpostavljenom
- zatražite posredovanje, npr. od Centra za rješavanje sporova (Dispute Resolution Centre) (pogledajte poledinu ove brošure).

Ukoliko su se ostali načini rješavanja problema pokazali bezuspješnima, ili su optužbe tako ozbiljne da su drugi načini neprikladni, onda možete razmotriti mogućnost podnošenja pismene prijave.

Vaš poslodavac može provesti istražni postupak u vezi s navodnim maltretiranjem na radnom mjestu. Ovo su mogući ishodi jedne takve istrage:

- odbacivanje prigovora ukoliko je neosnovan
- potvrđivanje navodnog maltretiranja
- disciplinski postupak protiv osobe koja maltretira

SAVJETOVANJE I REHABILITACIJA

Možda ćete htjeti zatražiti savjetovanje i/ili rehabilitaciju.

LIČNO USAVRŠAVANJE

Možda ćete se htjeti upisati na neki kurs dodatnog usavršavanja koji će vam pomoći da se lakše suprotstavite maltretiranju dok se problem ne riješi.

Kursevi mogu obrađivati sljedeće teme:

- poboljšanje komunikacijskih sposobnosti
- razrješenje sukoba
- kontrola nad stresom
- samouvjerenost i samopoštovanje

GDJE MOŽETE NAĆI INFORMACIJE

Informacije i uputnice

- Queensland Council of Unions, OHS Unit
- Beyond Bullying Association
- Centrecare
- Dispute Resolution Centre
- Division of Training (Apprenticeship Operations)
- Division of Workplace Health & Safety
- Legal Aid Queensland
- Queensland Anti-Discrimination Commission
- Commerce Queensland
- Queensland Industrial Relations Commission
- Relaxation Centre of Queensland
- Translating & Interpreting Service
- Wageline
- Workers Medical Centre
- Working Women's Service (Queensland)

Brošure

Stress at Work, Information for Employers, Division of Workplace Health and Safety

Violence at Work, A Workplace Health and Safety Guide, Division of Workplace Health and Safety

Workplace Bullying, Workers' Guide, Division of Workplace Health and Safety

Knjige i članci

Adams A. (1992) *Bullying at Work*, Virago Press, London.

Downing, J. (1995) *Finding Your Voice*, Allen & Unwin, Sydney

Gorman, P. (1997) *The Duty of Good Faith as Against Bullying*, The Inaugural Roberta Morgan Memorial Lecture, Queensland University of Technology.

McCarthy, P., Sheehan, M., Wilkie, S., and Wilkie W. (eds) (1998) *Bullying: Causes, Costs and Cures*, Beyond Bullying Association Inc.

Randall, P. (1997) *Adult Bullying: Perpetrators and Victims*, Routledge, London.

Spry, M. (1998) *Workplace Harassment: What is it and What Should You Do About it?* 40(2) *Journal of Industrial Relations*, pp 232-246.

Video kasete

BBC (1994) *Bullying at Work: Combating Offensive Behaviour in the Workplace* (Qld Distributors: Boyd, Faye & Associates)

Video Communications (1995) *Workplace Harassment* (Qld Distributors: Boyd, Faye & Associates)

Video Communications (1995) *Workplace Harassment* (Qld Distributors: Boyd, Faye & Associates)