

## 2.16. ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΛΗΨΗ ΤΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΒΙΑΣ ΚΑΙ ΜΕΤΡΑ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ



### Outokumpu Poricopper Oy

Kuparitie  
FIN-28101 Pori

Πληροφορίες: Anja Mäkelä, διευθύντρια προσωπικού  
Τηλ. (358-2) 626 60 02  
E-mail: [anja.makela@outokumpu.com](mailto:anja.makela@outokumpu.com)

### Θέμα

Η προετοιμασία κατευθυντήριων γραμμών που καταδεικνύουν μια πολιτική μηδενικής ανοχής όσον αφορά τον εκφοβισμό, την παρενόχληση και τη διακριτική μεταχείριση σε μια εταιρεία.

### Πρόβλημα

Η εταιρεία Outokumpu δραστηριοποιείται στη βιομηχανία βασικού μετάλλου, όπου το ποσοστό των εργαζόμενων ανδρών ανέρχεται σε 80 %. Ένας αυξανόμενος αριθμός γυναικών απασχολείται σε εργασίες μεταποίησης που περιλαμβάνουν τη χρήση νέων μεθόδων εργασίας. Οι μεταβολές του κανόνων εργασιακής συμπεριφοράς συχνά προκαλούν συζητήσεις και διαφορές απόψεων μεταξύ γηραιότερων και νεότερων εργαζομένων. Τα θέματα αυτά ενδέχεται να ενθαρρύνουν φαινόμενα απαράδεκτης συμπεριφοράς ή διακριτικής μεταχείρισης σε όλα τα επίπεδα.

Από στατιστική άποψη, ο αριθμός απουσιών λόγω ασθένειας που οφείλεται στην ψυχολογική βία ήταν σχετικά χαμηλός και παρέμεινε σχετικά σταθερός από το ένα έτος στο άλλο. Ωστόσο, αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι υπάλληλοι συχνά αναφέρουν το πρόβλημα υγείας που προκύπτει ως συνέπεια παρά την αιτία.

Το εξειδικευμένο προσωπικό ενός κέντρου υγείας εργαζομένων διαπίστωσε ορισμένα παραδείγματα εκφοβισμού. Υπήρξε ένα περιστατικό σεξουαλικής παρενόχλησης. Το πρόβλημα αντιμετωπίστηκε, αλλά ο τρόπος χειρισμού του δημιούργησε την πεποίθηση ότι υπήρχε ανάγκη για τη χάραξη συγκεκριμένων κατευθυντήριων γραμμών και την καθιέρωση ενός προτύπου για την αντιμετώπιση περιστατικών εκφοβισμού, σεξουαλικής παρενόχλησης και διακριτικής μεταχείρισης στην εργασία. Η διοίκηση υποστήριξε έντονα την ιδέα της ανάπτυξης ενός προτύπου για την αποτελεσματική πρόληψη του

εκφοβισμού στο χώρο εργασίας και τη διευθέτηση ενδεχόμενων καταστάσεων, αμέσως μόλις αυτές προκύψουν.

## Λύση

Καταρχήν προσδιορίστηκαν οι παράγοντες που αποτελούν το έναυσμα για τον εκφοβισμό. Οι πιθανές αιτίες είναι μεταξύ άλλων:

- διαμάχες που δεν έχουν επιλυθεί·
- ο φόβος της αλλαγής·
- ο ανταγωνισμός μεταξύ των ατόμων·
- η έλλειψη σαφήνειας όσον αφορά την ευθύνη και την εξουσία.

Συστάθηκε μια ομάδα εργασίας για να εξετάσει τα θέματα αυτά, η οποία περιελάμβανε, μεταξύ άλλων, εκπροσώπους του εργοδότη, διάφορες ομάδες εργαζομένων, την υπηρεσία υγείας των εργαζομένων και εκπροσώπους του τομέα της ασφάλειας. Ένας ψυχολόγος από το Φινλανδικό Ινστιτούτο για την Υγεία στην Εργασία πρόσφερε ειδικές συμβουλές. Η ομάδα εργασίας εξέτασε προσεκτικά άλλους υφιστάμενους μηχανισμούς και πρότυπα για την αντιμετώπιση του θέματος. Χάρωσε μια δέσμη κατευθυντήριων γραμμών με τίτλο «Δεν θα ανεχτούμε την ηθική παρενόχληση», με σκοπό να τη διανείμει στο προσωπικό με τη μορφή φυλλαδίου τον Μάιο 2001.

Το σχετικό φυλλάδιο παρέχει ένα συγκεκριμένο πρότυπο για τον τρόπο αντίδρασης όταν προκύπτουν περιστατικά εκφοβισμού. Το πρότυπο περιγράφει λεπτομερώς το ρόλο των εποπτών και τον τρόπο με τον οποίο θα ενεργήσουν. Στο φυλλάδιο η υπηρεσία υγείας των εργαζομένων περιγράφεται ως μια επαγγελματική οργάνωση που παρέχει βοήθεια στον εργοδότη για να αναλάβει τις ευθύνες του. Ταυτόχρονα, πραγματοποιήθηκε μια εκστρατεία κατά του εκφοβισμού στο χώρο εργασίας.

Διοργανώθηκαν επίσης σεμινάρια κατάρτισης για τους επόπτες, τους εκπροσώπους των εργαζομένων, τους εκπροσώπους του τομέα της ασφάλειας και την υπηρεσία υγείας των εργαζομένων. Η κατάρτιση έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στην αναγνώριση σημάτων προειδοποίησης, στον άμεσο χειρισμό του θέματος και στα πρακτικά μέτρα για τη διευθέτησή του.

Θύματα εκφοβισμού ήλθαν σε επαφή με την υπηρεσία υγείας των εργαζομένων και ανέφεραν περιστατικά που είχαν συμβεί από πολύ καιρό, αλλά δεν είχαν εξεταστεί ποτέ. Κυριαρχούσε ένα «κλίμα σιωπής», και μόνο τα πιο σκανδαλώδη επεισόδια είχαν περιέλθει στη γνώση του κοινού. Η ανοικτή συζήτηση για τον εκφοβισμό βοήθησε το ενδιαφερόμενο προσωπικό να αντιμετωπίσει το θέμα και να ξεπεράσει την οδύνη που αισθανόταν για χρόνια.

Ιδιαίτερη προσοχή δόθηκε στο θέμα του εκφοβισμού σε ένα εβδομαδιαίο φυλλάδιο που διανέμεται σε όλους τους υπαλλήλους. Εξάλλου, οι κατευθυντήριες γραμμές ενσωματώθηκαν στους γενικούς κανονισμούς της



εταιρείας που περιλαμβάνουν ήδη και άλλες κατευθυντήριες γραμμές και πολιτικές. Οι κανονισμοί αυτοί υποχρεώνουν τους πάντες να συμπεριφέρονται με τον τρόπο που έχει καθοριστεί. Προετοιμάστηκε επίσης ένα συμβατικό πρότυπο όσον αφορά τις προβληματικές καταστάσεις που προκύπτουν όταν ένα ζήτημα καθιστά απαραίτητη τη χρήση μέτρων παρέμβασης. Το συμβατικό πρότυπο εκπονήθηκε σε συνεργασία με τον επικεφαλής των εκπροσώπων των εργαζομένων.

Από το έτος κατά το οποίο εγκαινιάστηκε ο μηχανισμός, η εφαρμογή του συμβατικού προτύπου κατέστη απαραίτητη σε τρεις περιπτώσεις. Αυτό καταδεικνύει ότι ο μηχανισμός ήταν αναγκαίος και ότι επέτρεψε την αντιμετώπιση καταστάσεων πριν αυτές ξεφύγουν από κάθε έλεγχο. Τα άτομα που βρίσκονταν σε αντίξοχη κατάσταση αισθάνθηκαν ανακούφιση ως αποτέλεσμα της επίλυσης του προβλήματός τους, ενώ καθησυχάστηκαν οι φόβοι τους ότι οι υπεύθυνοι θα τους άφηναν να αντιμετωπίσουν το πρόβλημα μόνοι τους. Στο τέλος, οι δυσκολίες αυτές ενδεχομένως να οδηγούσαν σε περισσότερες απουσίες λόγω ασθενείας, στην επιδείνωση των συνθηκών εργασίας και ίσως σε απολύσεις.

### Αποτελέσματα

Το κόστος της διάθεσης ενός φυλλαδίου και μεταγενέστερων σεμιναρίων κατάρτισης είναι χαμηλό σε σύγκριση με εκείνο των απουσιών λόγω ασθενείας και κακών συνθηκών εργασίας και εργασιακών σχέσεων. Η εξοικείωση με τον τρόπο αντιμετώπισης του ζητήματος του εκφοβισμού βοήθησε τους υπαλλήλους και τη διοίκηση να εργάζονται μαζί καλύτερα. Αυτό με τη σειρά του οδηγεί στη βελτίωση της παραγωγικότητας.

### Παρατηρήσεις

Είναι απαραίτητο για όλες τις ομάδες να καθορίσουν τις αρχές που συνιστούν μια αποδεκτή και μια απαράδεκτη συμπεριφορά και να τις συμπεριλάβουν στους όρους και τις συνθήκες εργασίας. Ταυτόχρονα, βελτιώσεις στο χώρο εργασίας συχνά περιορίζουν τις αιτίες μιας εκφοβιστικής συμπεριφοράς. Επομένως, οι πιο αποτελεσματικές παρεμβάσεις θα επιδιώκουν τη βελτίωση του περιβάλλοντος εργασίας καθώς και την κίνηση διαδικασιών για την αντιμετώπιση φαινομένων απαράδεκτης συμπεριφοράς, εφόσον και όταν προκύπτουν.