

4. Guénon R., Criza lumii moderne. București: Editura Humanitas, 2008, - 170 p.
5. Pleșu A., Obscenitatea publică. București: Editura Humanitas, 2005, - 312 p.
6. Enăchescu C-tin, Tratat de psihologie morală. București: Editura Tehnică, 2005, - 400 p.
7. Bunescu Gh., școala și valorile morale. București: Editura: Didactică și Pedagogică R.A., 1998, - 268 p.
8. Cioran E., Tratat de descompunere. București: Editura Humanitas, 1992, - 224 p.
9. Бондаренко Т.А., Трансформация личности в условиях виртуальной реальности. Ростов н/Д: Издательский центр ДГТУ, 2006, – 51 с.
10. Maxim Tudor-Sorin, Responsabilitatea morală. Suceava: Universitatea „Ștefan cel Mare”, 2000, - 79 p.

MĂSURI ÎN PREVENIREA ȘI CONTRACARAREA MOBBING-ULUI LA LOCUL DE MUNCĂ LA NIVELUL UNIUNII EUROPENE

Cristina LAZARIUC
Universitatea Tehnică a Moldovei

Mobbing is a term used to describe a variety of behaviors in the workplace that amount to emotional abuse by workers of a fellow employee or employees. Mobbing takes place all over the EU. It has wide variations among Member States and economic sectors due to different awareness, cultures and legal systems but it is seen to be on the increase throughout all the European Union countries. Mobbing in Europe has been confronted in a wide variety of ways which are still subjected to constant changes. As a matter of fact, European Member States adopted different strategies to tackle the problem. Some countries passed specific legislation on mobbing.. Some others preferred to refer to the existing legislation, in some cases widening their scope, in some others just applying it to situations which only in their core characteristics could remind of mobbing. Other countries adopted non-legislative measures such as code of practices or code of conduct.

Cuvinte cheie: *mobbing, bullying, agresor, victimă, legislație anti-mobbing, program educațional.*

Orice instituție este cu atât mai funcțională social și economic cu cât sunt mai funcționale grupurile sociale formale și/sau informale ce o constituie. Totuși, în cadrul grupurilor sociale din organizații pot apărea anumite disfuncții. De regulă, asemenea disfuncții favorizează manifestarea unor atitudini distructive pentru

coeziunea de grup, parazitând și uneori deturnând colectivul de la împlinirea obiectivelor sale. Unul din fenomenele de tensiune organizațională este și **mobbing-ul**.

Rădăcina termenului mobbing este substantivul englezesc *mob*, care înseamnă „mulțime dezorganizată, gloată”, angajată în violență fără reguli. Primul cercetător care a folosit termenul de mobbing a fost etologul **Konrad Lorenz**, pentru a descrie comportamentul de hărțuire al animalelor mici față de un animal mai mare, perceput ca o amenințare. Mai târziu, prin anii '80, termenul a fost preluat cu semnificația lui de hărțuire și adaptat mediului organizațional de către cercetătorul suedez **H. Leymann**, pentru a descrie comportamentul agresiv și de durată al unui grup de persoane față de un coleg, perceput ca o amenințare. Leymann, observat existența și acțiunea unor fenomene de injustiție, denigrare, de încălcare a drepturilor, de hărțuire psihologică, agresiune la care sunt supuși oamenii la locul de muncă, fapt care generează importante prejudicii personale, dar și la nivel organizațional, acestea pornind de la simpla rănire și izolare în grupul de muncă, până la sinucidere. Conform definiției date de Leymann (1996), „*mobbing-ul* sau teroarea psihologică la locul de muncă implică o comunicare ostilă și neetică, îndreptată sistematic în general asupra unui singur individ, care, în consecință este împins într-o situație de neajutorare și în care nu se poate apăra. Victima este ținută în această situație luni – poate ani – de zile, timp în care atacatorii continuă *mobbing-ul*”.

Deseori termenul de *mobbing* se confundă cu termenul de *bullying* (engl. “to bully – a teroriza), folosit mai ales în literatura anglo-saxonă, care se referă tot la hărțuirea psihologică. Leymann consideră însă, că în ciuda faptului că există și multe elemente comune (ambele indică aplicarea sistematică de rele tratamente unei victime, cu consecințe nefaste, atât asupra individului, cât și asupra organizației), semnificativă rămâne diferența între cei doi termeni, dată mai ales de **mediul** în care se aplică: *bullying-ul* este specific mai ales mediului școlar, iar *mobbing-ul* – mediului organizațional. În vreme ce *mobbing-ul* vizează victime ce provin din rândurile unor persoane calificate peste medie, în cadrul unui proces de *bullying* agresorul testează terenul pentru a vedea dacă între angajații noi există vreunul mai slab, mai ușor de terorizat. Asemenea agresori selectează de regulă, victime ce nu opun sau opun o slabă rezistență la atacuri, așa-numitele „ținte ușoare”. *Mobbing-ul* presupune o agresiune mai subtilă, mai puțin exprimată fizic, spre deosebire de *bullying* care recurge mai degrabă la agresiunea de tip fizic. Din acest motiv, în cazurile de *bullying*, agresorul are șanse mai mari să fie pedepsit, decât în cazurile de *mobbing*.

Diferența dintre *mobbing* și discriminare este că primul proces are ca țintă caracteristicile personale ale victimei, în timp ce discriminarea se referă la o categorie de persoane. *Mobbingul* poate fi totuși asociat cu o formă de discriminare.

Cauze și factori explicativi ai fenomenului de mobbing

În general se consideră că mobbing-ul este plasat la interacțiunea mai multor factori: psihologici, factori ce țin de personalitatea agresorilor, dar și a victimelor, circumstanțele; cultura și structura organizațională; evenimentul declanșator, conflictul subiacent și chiar factori exteriori organizației. Leyman susține că există patru factori principali în provocarea mobbingul-ui: deficiențele în organizarea muncii, deficiențele în comportamentul de conducere, poziția socială a victimei și morala departamentală scăzută. Așadar principalii factori care pregătesc terenul pentru manifestarea mobbingul-ui sunt:

- deficiențe în managementul resurselor umane;
- toleranța față de hărțuirea morală și nerecunoașterea acesteia ca fiind o problemă;
 - dinamica grupurilor din organizație;
 - schimbările organizatorice rapide;
 - nesiguranța locului de muncă;
 - relații deficitare între colegii de muncă;
 - tipul sarcinilor de serviciu, mediul socio-organizațional, organizarea muncii;
 - un spirit concurențial greșit înțeles și aplicat;
 - trăsăturile de personalitate;
 - stresul organizațional;
 - discriminarea;
 - intoleranța;
 - problemele personale.

Agresorii și victimele mobbingul-ui

Conform lui Harald Edge mobbing-ul este un fenomen social, „o dramă agresivă ce cuprind două părți: **agresorul (sau mobber-ul) și victima**. Primele încercări de explicare a fenomenului de mobbing s-au centrat în jurul personalității **victimei**, avansând ipoteza că există un anumit tip de personalitate predispus a fi ținta mobbing-ului, ipoteză respinsă însă de cercetări ulterioare. În ciuda prejudecății că victimele mobbing-ului sunt persoane slabe, timide, cu o stimă scăzută de sine, realitatea arată că persoane competente în profesia lor, puternice, încrezătoare în sine, cu grad mare de popularitate printre colegi, intolerante față de ipocrizie și comportamente neetice, devin adesea ținte ale mobbing-ului. Cu alte cuvinte, țintele cele mai importante sunt oamenii care au principii foarte clare, fiind încrezători în valorile organizaționale. Victimele sunt adesea profesioniști exemplari sau persoane care se diferențiază puțin de norma grupului (o femeie într-un grup de bărbați, un tânăr într-un colectiv în vârstă etc). Prin mobbing ele devin slabe și nesigure, încep să se îndoiască de competența și chiar de sănătatea lor mentală.

În ceea ce privește **agresorul(ii)** multe cazuri, este vorba despre un număr variabil de persoane implicate: putem vorbi de un grup, format din inițiator (cel care deține strategia) și aliați, îndreptați împotriva unei alte persoane. Cei mai mulți acționează în grupuri de 2-4 persoane. Colegii de muncă ce devin agresori se simt deranjați într-un anumit mod de victimă, sau unul dintre ei s-a simțit amenințat de victimă și primește solidaritatea altor colegi care se angajează să devină co-agresori. În cazul grupurilor mai mari de 4 mobberi, este vorba despre o aversiune față de anumite caracteristici speciale, ieșite din comun ale victimei (o idee specială, calificare, caracter, origine). Situația în care un agresor acționează pe cont propriu este mai puțin frecventă, iar cea mai rară situație este aceea în care întregul grup de colegi de muncă coalizează împotriva victimei, care este văzută ca un țap ispășitor pentru toate problemele departamentului.

Putem distinge **trei tipuri de agresori**: *șefi* (manageri, supervizori, patroni), *colegi*, *clienți*. Studiile demonstrează că puține persoane sunt victime ale subordonaților, cei mai mulți fiind agresori psihologic de colegi sau șefi. Femeile sunt predispuse să fie ținta colegilor, în timp ce bărbații tind să fie vizați de supervizori. Ca raportare la gen, bărbații sunt hărțuiți psihologic de alți bărbați, în timp ce femeile sunt ținta ambelor sexe. Statisticile arată că anual, numai la nivelul UE, sunt afectați de mobbing circa 12 milioane de angajați. Bărbații sunt hărțuiți în proporție de 45%, iar femeile în proporție de 55%. De asemenea, tabloul distribuției pe sexe a victimelor hărțuirii psihologice arată că 76% dintre bărbați sunt hărțuiți de bărbați, 3% de femei, 21% de către ambele sexe. 40% din femei sunt hărțuite tot de femei, 30% de către bărbați și 30% de ambele sexe. Spre deosebire de alte forme de stres ocupațional, mobbing-ul destabilizează foarte mult viața psihică și socială a individului. *Martorii* sunt persoane care sunt prezente la acțiunile derulate de agresori, putând fi înglobați indirect în categoria agresorilor, contribuind astfel la perpetuarea și tolerarea acestei situații grave.

H. Leymann, studiind relația agresor-victimă în cadrul relațiilor de muncă, a identificat circa 45 de comportamente agresive, specifice mobbing-ului, pe care le-a grupat în 5 categorii:

I. acțiuni care urmăresc reducerea la tăcere a angajatului:

- victimei i se refuză, de către superiorii ierarhici, posibilitatea de a se exprima;
- victima este constant întreruptă de către colegi și șefi atunci când vorbește;
- este criticată munca victimei și ridiculizată viața privată a acesteia;
- victima este amenințată verbal sau în scris;
- ignorarea prezenței victimei etc.

II. acțiuni vizând izolarea victimei:

- victimei i se dă un birou cât mai îndepărtat de restul colegilor;

- li se interzice colegilor să vorbească cu victima;
- se neagă constant prezența fizică a victimei.

III. acțiuni care generează desconsiderarea victimei în fața colegilor:

- victima este calomniată și ridiculizată;
- i se imită acțiunile, gesturile, vocea și îi sunt atacate convingerile politice sau credințele religioase;

- se glumește pe seama vieții private a victimei;
- i se dau sarcini umilitoare;
- deciziile victimei sunt puse sub semnul întrebării sau contestate;
- agresarea victimei în termeni obsceni sau insultători;
- hărțuirea sexuală a victimei (gesturi și propuneri).

IV. discreditarea profesională a victimei:

- încredințarea unor sarcini inutile și absurde sau inferioare competențelor;
- atribuirea în permanență a unui număr prea mare de sarcini sau superioare calificării, cu scopul discreditării.

V. compromiterea sănătății victimei:

- încredințarea unor sarcini periculoase și nocive pentru sănătate;
- amenințarea cu violențe fizice;
- provocarea de neplăceri la domiciliu sau la locul de muncă;
- agresarea sexuală a victimei etc.

Cu alte cuvinte, conceptul de mobbing definește **setul de acțiuni** îndreptate împotriva unui angajat care, prin frecvență și repetiție (cel puțin o dată pe săptămână și cel puțin 6 luni consecutiv), provoacă daune sănătății fizice și psihice a acestuia, compromițând chiar viitorul profesional și social al angajatului. Aceasta formă de hărțuire are drept scop de a face rău intenționat și se caracterizează prin atacarea unui salariat prin zvonuri, intimidare, umilire, discreditare, izolare, critici, insulte, remarci defăimătoare, violență verbală și fizică. Așadar, oricare individ considerat “periculos” poate fi atacat de colegi. Oricine, indiferent de personalitate sau competență, poate fi **victimă** a mobbing-ului. Conform rezultatelor unei anchete la nivelul Uniunii Europene, 9 % din angajații din U.E., respectiv 12 milioane de persoane, au afirmat că au fost supuși hărțuirii morale la locul de muncă. Există totuși diferențe mari între statele membre U.E. 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. Dintr-un anumit punct de vedere, mobbing-ul este o formă de coerciție la adresa unei persoane, pentru îndepărtarea pericolului pe care aceasta îl reprezintă pentru ceilalți, prin atacul la credibilitate sau subminarea performanțelor. Este vorba de acțiuni de injustiție,

denigrare, ridiculizare, umilire, jignire și izolare, discreditare profesională etc. care, în forma lor atenuată, apar ca un fenomen de persecuție, iar în forma radicală drept psihoteroare la locul de muncă. Toate aceste acțiuni au ca efect crearea unui mediu de lucru nesănătos și distructiv, în care victimelor le este tot mai dificil, dacă nu imposibil, să-și îndeplinească sarcinile de lucru, intrând progresiv într-un fel de spirală a decăderii psihice și fizice. De cele mai multe ori, victimelor le ia mult timp ca să realizeze că au de-a face cu un comportament total irațional, injust și nejustificat din partea colegilor, comportament pe care nu ei l-au provocat, dar care este greu de controlat și contracarat, mai ales că multe din manifestările acestei forme de violență sunt subtile și indirecte. Este un comportament care reușește să rănească profund și în același timp să rămână neobservat de către martori sau să fie interpretat ca un comportament justificat.

Fazele mobbing-ului

Mobbing-ul nu este un incident izolat sau o izbucnire produsă de tensiune, stres sau furie, ci este un proces, care nu apare dintr-o dată, ci parcurge câteva etape distincte până se stabilizează ca acțiune persistentă și conștient organizată. Heinz Leymann a identificat **patru faze ale acestui proces**:

1. **Prima fază** este cea în care apar unele *divergențe de opinie sau conflicte* între angajați, în cea mai mare parte firești pentru progresul unei organizații, care în numeroase cazuri se atenuază de la sine. În cazul în care acest lucru nu se întâmplă, iar conflictele persistă, situația poate degenera în mobbing. Leymann (1996) recunoaște că un prost management al conflictelor care este o problemă organizațională poate fi o sursă a mobbing-ului, dar în combinație cu organizarea neadecvată a muncii. În opinia sa, conflictele escaladează în mobbing numai atunci când managerii sau supervizorii fie neglijează, fie neagă această problemă, sau sunt implicați și alimentează astfel conflictul. Cele mai multe cazuri de mobbing apar de obicei în organizații în care sunt tolerate comportamente și atitudini precum nesinceritatea, judecățile rapide sau atitudinea critică, distructivă. La acestea se mai adaugă un management defectuos, care neagă conflictele în loc să le soluționeze, comportamente și activități neetice sau un mediu de lucru stresant. Conform lui Kenneth Westhues, mobbing-ul se produce mai ales în organizații unde angajații nu sunt siguri de slujbele lor, unde există măsuri subiective de performanță și o contradicție între loialitatea față de organizație și loialitatea față de scopuri mai înalte sau personale. De multe ori, sursa conflictelor și a mobbing-ului este existența dublei organigrame, respectiv funcționarea în paralel cu organigrama oficială a unei organigrame neoficiale, dar funcționale, alcătuită din angajații mai vechi sau din anumite cercuri de interese, de multe ori cu o influență mai mare, decât cea oficială.

2. În cea de-*a doua fază*, conflictele încep să afecteze deja echilibrul psihic al victimei. Apar și primele *efecte negative* de pe urma stresului prelungit: anxietate, insomnii, chiar și atacuri de panică. Este important de subliniat că agresiunea psihică nu este exercitată doar de o persoană împotriva altei persoane, ea poate fi și intergrupală și de asemenea se poate manifesta de-a lungul și de-a latul întregii organizații: descendent, ascendent, orizontal, combinat și nici nu ține seamă de vârstă, sex sau rasă. În cele mai multe cazuri cei care inițiază și susțin procesul de mobbing sunt chiar persoane cu un rol important în leadership, cei mai mulți fiind chiar șefi direcți, pentru care comportamentul agresiv și dominant face parte din „fișa postului”, motiv pentru care este tolerat ca atare în arhitectura organizației, deși în esență provoacă și perpetuează violența la locul de muncă. *Mobbing-ul* practicat de un șef, de exemplu, este descris ca un comportament ce exagerează propria contribuție și respinge sau minimalizează contribuția celorlalți, tratându-i adesea ca non-persoane. Psihologii susțin că de cele mai multe ori un astfel de comportament denotă o stimă de sine redusă, și că prin instaurarea fricii și terorii în ceilalți, ei încearcă de fapt să deturneze atenția de la propriile lor probleme. Folosind puterea pentru a diminua încrederea și imaginea profesională și umană a altora, ei încearcă să pară competenți și importanți, acolo unde este evident că ceilalți sunt de fapt mult mai buni decât ei.

3. Cea de *a treia fază* este, de regulă, *faza încălcării drepturilor victimei*, situație tolerată sau indirect decisă de către conducerea unității care, în loc să încerce soluționarea conflictului, îl lasă să mocnească. De obicei conducerea pornește cu ideea preconcepută a vinovăției victimei. Se dă credit șefului departamentului respectiv sau, după caz, părții mai numeroase a angajaților, niciodată persoanei supuse mobbing-ului.

4. Cea de *a patra fază* este si cea mai dură, caracterizându-se prin *stigmatizarea, izolarea socială a victimei și chiar înlăturarea sa de la locul de muncă*.

Efectele mobbing-ului la locul de muncă

Asemenea unei epidemii tăcute, creează progresiv insatisfacție și demotivare la locul de muncă, de stres și, implicit, nenumărate probleme fizice sau psihosomatice care, pe ansamblu, dau mobbing-ului aspectul de cel mai sever stresor social, devastator pentru individ, organizație și societate. Hărțuirea morală, fiind caracterizată prin comportamente de o infinită varietate, dată de imaginația practic nelimitată a ființei umane, dezvoltă efecte dintre cele mai diverse: migrene, depresii, șocuri emoționale reacționale ce determină internări medicale, dereglări psihosomatice, metabolism afectat ori dereglat, hipertensiune arterială, preinfarct, paralizii, divorțuri, concedii medicale sau pur și simplu absentism de la serviciu, fluctuații ale forței de muncă, recurgerea excesivă la tutun, alcool, droguri, utilizarea de medicamente antidepressiv ajungându-se

cum am amintit la gesturi ireparabile, concretizate în tentative de suicid, sunt tot atâtea consecințe ale hărțuirii morale. Circa 80% dintre victimele mobbing-ului ajung de obicei pacienți psihiatrici, ceea ce explică și interesul care se acordă acestui fenomen, costurile sociale aferente recuperării prin tratament de specialitate fiind mari și de lungă durată.

M. Zlate (2007) a identificat **trei planuri** în care se fac simțite **efectele mobbing-ului**:

1. În plan psihoindividual mobbing-ul afectează direct integritatea psihofizică a victimei. Printre efectele constatate, enumerăm: anxietate, anxietate generalizată cu atac de panică, cu simptomatologie obsesiv-compulsivă, sindrom posttraumatic de stres, tulburări comportamentale: anorexie, bulimie, alcoolism, toxicomanie (mai frecvent cu medicamente), pierderea motivației pentru activitatea profesională, scăderea satisfacției, a performanțelor și randamentului, alterarea capacității de adaptare, a echilibrului socio-emoțional, a stimei de sine, alienare socioprofesională pensionare medicală prematură.

Studiile ample efectuate în Germania (2002) asupra fenomenului de mobbing au arătat că aproape 98,7% din cei care au fost țintele hărțuirii psihologice la locul de muncă au fost afectați mai mult sau mai puțin sever. Aproximativ 43,9% s-au îmbolnăvit iar 68,1% au fost forțați să-și părăsească locul de muncă. La rândul lor, Hoel & Cooper (2000), bazându-se pe răspunsurile a 5228 persoane, provenind din mai bine de 70 de organizații diferite din Marea Britanie, au identificat existența unei relații semnificative între fenomenul de mobbing și bolile mentale sau nivelul scăzut de satisfacție a muncii din organizație. Dr. Heinz Leymann estimează chiar că mobbingul de la locul de muncă este responsabil de aproximativ 15% din cazurile de suicid din Suedia (Leymann, 1990).

2. Nu mai puțin importante sunt costurile mobbing-ului în **plan organizațional**. Într-un mediu economic tot mai competitiv și în continuă schimbare este vital pentru fiecare organizație să-și fidelizeze angajații și să-i mențină pe termen cât mai lung, ca o garanție a performanței și competitivității. Pe lângă riscul de a-și pierde angajați valoroși, mobbing-ul se traduce prin efecte ca: degradarea relațiilor profesionale, afectarea/degradarea calității comunicării, lipsa implicării și susținerii autentice reciproce, absenteeism, fluctuații de personal, frecvente concedii de boală, distrugerea moralului angajaților, erodarea încrederii, lipsa inițiativei, resemnare, vină, paranoia și diminuarea nivelului producției. Pe lângă impactul organizațional evident mai sunt și costurile ascunse, precum diminuarea încrederii investitorilor, a clienților sau a imaginii companiei.

3. În plan socio-economic: efectele mobbing-ului atinge, în cele din urmă, și echilibrul social. Pe de o parte, este alterată capacitatea individului de a menține și desfășura relații firești/normale cu familia, grupul social, instituțiile sociale. Nu este întâmplător faptul că rata divorțurilor este mai mare în cazul persoanelor hărțuite psihologic. Pe de altă parte, societatea, prin instituțiile sale de protecție, are de plătit suplimentar pentru perioade mai lungi sau mai scurte de șomaj, pentru programe de recuperare psiho-socioprofesională, pentru refacerea propriului ei echilibru.

Măsuri de soluționare și prevenire a mobbing-ului la nivelul UE

Putem spune, deci, că specifică mobbing-ului este natura repetată (cel puțin o dată pe săptămână) și de durată a comportamentului agresiv (timp de minimum 6 luni) căruia îi este expusă victima, dezechilibrul de putere dintre părți și caracterul subtil al acestei forme de agresivitate, deghizată de cele mai multe ori într-un comportament legitim, aparent normal. Hărțuirea morală desemnează o gamă într-adevăr largă de conduite cum ar fi: discreditarea, izolarea, umilirea, bârfinda, intimidarea, amenințarea unei persoane, deteriorarea condițiilor de muncă, a respectului față de sine sau față de viață etc. care conduc inclusiv la realitatea că un suicid din cinci în Europa este atribuit acestui fenomen. Considerat de către specialiști o sursă de stres mai nocivă, prin efectele sale, decât toate sursele stresogene de la locul de muncă luate la un loc, mobbing-ul sau „teroarea psihologică la locul de muncă” este o realitate a mediului organizațional actual. Având profunde implicații la nivel individual, dar și organizațional, social sau economic, mobbing-ul este un fenomen care a captat atenția nu doar a managerilor, angajaților sau specialiștilor în sănătatea muncii, ci și a forurilor legislative din numeroase țări.

În ultimii ani, asistăm la o creștere a interesului arătat de către factorii de decizie din diverse țări cu privire la problematica mobbing-ului. Această creștere a interesului s-a realizat în condițiile creșterii ratei incidenței violenței psihologice, a fenomenelor de mobbing la locul de muncă. Diverse studii realizate după 2000 au arătat faptul că, în multe țări, problematica violenței și hărțuirii la locul de muncă și în mod specific problematica violenței și hărțuirii psihologice, a dobândit un profil epidemic. Pentru a adresa eficace problematica mobbing-ului prin decizii de politică publică, un prim pas necesar îl reprezintă buna definire a conceptului. La nivel european s-au făcut eforturi pentru stabilirea unei definiții comun agreeate asupra fenomenului de mobbing, care să permită conturarea unor intervenții ale autorităților publice, atât europene cât și de la nivelul Statelor Membre. Ca actor important în conștientizarea și încadrarea în termeni de politică publică a fenomenului de mobbing, Comisia Europeană și-a realizat o politică proprie internă, cu valoare de exemplu. Dintre documentele europene ce fac referire la relațiile de muncă, climatul psihologic și hărțuirea morală cele mai importante sunt:

a) *Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene*, care precizează în art. 31 că „fiecare angajat are dreptul la condiții de muncă ce respectă sănătatea, siguranța și demnitatea sa”.

b) *Directiva 89/391/CEE din 12 iunie 1989 privind securitatea și sănătatea în muncă* garantează cerințele minime în ceea ce privește securitatea și sănătatea la locul de muncă în întreaga Europă și responsabilizează angajatorii în privința prevenirii vătămărilor de orice tip, inclusiv cele care rezultă din hărțuirea morală. În conformitate cu prevederile acestui act normativ, pentru a diminua sau reduce riscul de a fi hărțuit psihologic, angajatorii, trebuie să aibă ca obiectiv prevenirea hărțuirii morale, să evalueze riscul de a fi hărțuit moral, să adopte măsuri adecvate pentru a se putea preveni acest fenomen și consecințele sale. Statele membre au misiunea de a implementa această directivă prin dezvoltarea de legislație sau măsuri nonlegislative pentru a elimina sau reduce fenomenul.

c) *Directiva 2000/43/EC privește implementarea egalității de șanse a persoanelor indiferent de etnie sau rasă* și precizează că statele membre au obligația de a introduce în sistemele lor juridice naționale măsurile necesare pentru protecția persoanelor față de orice tratament care nu le este favorabil sau față de orice modalitate prin care sunt afectate, ca reacție la o plângere sau la o procedură menite să impună respectarea principiului egalității de tratament (art.9).

d) *Directiva 2000/78/EC stabilește*, la art.13 alin. (1), măsurile directe privind egalitatea de tratament la angajare și în profesie: „statele membre iau măsurile corespunzătoare pentru a favoriza dialogul între partenerii sociali în vederea promovării egalității de tratament, inclusiv prin supravegherea practicilor la locul de muncă, prin convenții colective, coduri de conduită și cercetare sau schimb de experiență și de bune practici”.

Așadar, Directivele Uniunii Europene nu implică o exercitare din partea organelor comunitare a unei constrângeri de orice fel a statelor în sensul adoptării unui set ori altul de măsuri legislative, ci vin doar ca o îndrumare a acestora spre o anumită finalitate. Directivele fixează obiectivele și principiile reglementării, iar statele membre au libertatea de a alege modalitățile proprii de implementare a acestora. O altă situație ar fi în cazul în care pe această temă ar fi emis un Regulament, act ce are o aplicabilitate directă în dreptul intern al statelor membre. Parlamentul European a adoptat în 2001, o moțiune pentru o rezoluție privind hărțuirea morală la locul de muncă (mobbing-ul) prin care „invită statele membre, cu scopul de a contracara hărțuirea morală și hărțuirea sexuală la locul de muncă, să examineze și, dacă este cazul, să completeze legislația existentă, să reanalizeze și să standardizeze definiția hărțuirii morale”. Printre recomandările Parlamentului European pot fi enunțate aici stabilirea unui sistem între statele membre în vederea schimbului de experiență în privința

politicilor și legislației în domeniu, informarea și instruirea angajaților, a managerilor, a partenerilor sociali, atât în sectorul public, cât și din cel privat.

Adoptarea unei legislații speciale, în ceea ce privește hărțuirea morală la locul de muncă, se află în stadii diferite în statele membre ale Uniunii Europene. În vreme ce în unele state au fost deja inițiate acțiuni de reglementare prin adoptarea de documente normative (statuturi, ghiduri, rezoluții), în altele problema se află încă în studiu. Preluând terminologia directivelor mai sus amintite majoritatea statelor care au deja reglementări proprii pentru combaterea mobbingului se referă la acesta cu formula “hărțuire morală” și doar un număr foarte mic au inclus termenul de mobbing în documentele legislative. Din punct de vedere al soluțiilor de politică publică pentru gestionarea mobbingului, din experiența țărilor europene, putem sintetiza două abordări:

a. Țările care au stabilit o legislație specifică cu privire la combaterea fenomenului de mobbing, cum ar fi *Franța, Belgia, Olanda, Danemarca, Finlanda și Suedia*. Spre exemplu, **Suedia**, prima țară europeană care a introdus în legislația sa conceptul de „hărțuire psihologică la locul de muncă” (1993), obligă angajatorii să înainteze Oficiului de Asigurări Sociale planuri de reabilitare atunci când un angajat a fost trimis în concediu de boală o lună sau de 10 ori pe parcursul unui an. În **Franța**, hărțuirea morală a fost recunoscută de instanțele judecătorești încă din anul 1960, dar legislația în domeniu a fost introdusă patruzeci de ani mai târziu ca urmare a cererii publice. În anul 2002 a fost adoptată Legea privind modernizarea socială a Franței care a completat Codul Muncii și Codul penal cu articole ce incriminau hărțuirea psihologică. În forma sa actuală, Codul Muncii din Franța precizează că nici un angajat nu trebuie să fie victimă a hărțuirii morale, care să-i deterioreze condițiile de muncă prin lezarea drepturilor și demnității și să conducă în acest fel la implicații asupra sănătății sale fizice și psihice, deoarece acest fapt pune în pericol viitorul profesional al persoanei în cauză. Mai mult decât atât, sunt precizate și atribuțiile părților, în situațiile în care există o plângere referitoare la mobbing și anume: angajatul trebuie să facă dovada că există elemente constitutive ale hărțuirii psihologice, iar angajatorul trebuie să demonstreze în mod obiectiv că atitudinea care face obiectul plângerii angajatului, nu constituie mobbing. Conform art. 230-2 “revine șefului de întreprindere obligația de a lua toate măsurile necesare în vederea prevenirii actelor vizate la art. L122-49 si protejării sănătății fizice și morale a salariaților.” Totodată în legislația franceză, hărțuirea psihologică dovedită este sancționată cu un an de închisoare și o amendă de 15.000 de euro. **Belgia** este un alt exemplu de țară în care a fost adoptată legislația de prevenire a fenomenului de *mobbing*. În anul 2002 a fost promulgată o lege care vizează „protecția împotriva violenței, hărțuirii sexuale la locul de muncă”. Similar cu legislația din Suedia și Franța, această lege impune

angajatorilor obligația de a stabili în interiorul organizațiilor măsuri de prevenție care să reducă riscul apariției unor forme de violență.

b. Țările care pun accentul în prevenirea și combaterea fenomenelor de violență și hărțuire psihologică la locul de muncă **pe legislația muncii și contractele colective de muncă, fără să adopte legislație specifică anti-mobbing**, cum ar fi *Italia, Spania, Germania, Marea Britanie și Irlanda*. Spre exemplu, în **Germania** salariaților li se oferă protecție extinsă prin legislația din sfera protecției muncii. Detaliile cu privire la obligațiile managerilor de organizații sunt prevăzute în Codul muncii și în Codul penal, iar contractele colective de muncă au inclus progresiv, începând cu 1996, clauze de prevenire și combatere a violenței psihologice la locul de muncă, specificând clar faptul că aceste prevederi au ca scop realizarea unui climat de muncă pozitiv, o precondiție pentru succesul economic al companiilor. În **Italia**, fenomenul de mobbing este specificat indirect în lege, prin referință la discriminarea și hărțuirea morală. Codul Penal incriminează faptele care lezează demnitatea persoanei și impune pedepse amplificate dacă fapta are loc în prezența mai multor persoane. (art. 596-599). În art. 582 sunt precizate măsuri de sancționare pentru persoanele care atentează la integritatea fizică și psihică a altora. Persoanele care suferă din discriminare sau mobbing se pot adresa sindicatelor la care sunt afiliate, primind susținere și un avocat specializat pe această problemă. La tribunal, firma trebuie să prezinte dovezile că este nevinovată și nu a realizat mobbing asupra respectivei persoane, în caz contrar suportând consecințele legii, fiind obligată să plătească daune morale victimei, dar și cheltuieli de tratament. În ceea ce privește, Codul Penal **spaniol**, în art. 173, se stabilesc pedepse cu închisoarea de la șase luni la doi ani pentru toți cei care aplică tratamente degradante, de natură să lezeze moral o persoană, exercitând în mod repetat atitudini ostile sau umilitoare asupra sa. În art. 174 se stipulează că este considerată contravenție și pedepsită ca atare, fapta angajatorului care, abuzând de poziția sa, recurge la metode de intimidare, presiune sau discriminare față de angajați.

Cipru, Republica Cehă, Estonia, Letonia, Lituania, Slovenia au și ele reglementări legislative în vederea prevenirii situațiilor de hărțuire psihologică la locul de muncă, fără ca acestea să conțină neapărat termenul de mobbing. Începând cu anul 2000 în **România** înregistrăm o evoluție constantă a legislației și dezvoltării cadrului instituțional pe problematica politicilor de prevenire și combaterea formelor de discriminare. OG 137/2000 – privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare oferă repererele generale de politică publică în domeniu. În 2001 se înființează Consiliul Național de Combatere a Discriminării, având atribuții specifice în domeniul prevenirii faptelor de discriminare, medierii părților implicate în cazul faptelor de discriminare, investigării, constatării și sancționării faptelor de discriminare, monitorizarea

cazurilor de discriminare și activități de oferire de asistență de specialitate victimelor discriminării.

În 2002 este promulgată *Legea 202/2002 privind egalitatea de șanse și de tratament între femei și bărbați*. Ca urmare a transpunerii unor directive europene, la 1 ianuarie 2005 a fost înființată Agenția Națională pentru Egalitatea de șanse între Femei și Bărbați, iar la 1 martie 2005 aceasta a început să funcționeze. Noile reglementări acordă, în premieră, competențe organizațiilor sindicale și patronale în promovarea politicii de gen și soluționarea cazurilor de discriminare. În conformitate cu dispozițiile art. 10 alin. 1 din legea menționată este considerată discriminare după criteriul sexului și hărțuirea sexuală a unei persoane de către o altă persoană la locul de muncă sau în alt loc în care aceasta își desfășoară activitatea. Prin intermediul Legii nr. 202/2002 au fost instituite o serie de sancțiuni în cazul discriminării după criteriul sexului și i-a fost recunoscut dreptul persoanei ce se consideră discriminată de a cere și obține, prin intermediul instanțelor judecătorești, despăgubiri materiale și morale. Totuși, în cadrul legislației specifice cu privire la prevenirea și combaterea formelor de discriminare, nu există prevederi directe cu privire la fenomenul de mobbing, dar regăsim elemente indirecte, care s-ar încadra ca elemente incipiente și indirecte de adresare prin politică publică a problematicei mobbing-ului. Legislația națională protejează, în principiu, individul împotriva actelor de hărțuire pe care Ordonanța nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, le definește ca „orice comportament pe criteriu de rasă, naționalitate, etnie, limbă, religie, categorie socială, convingeri, gen, orientare sexuală, apartenență la o categorie defavorizată, vârstă, handicap, statut de refugiat ori azilant sau orice alt criteriu care duce la crearea unui cadru intimidant, ostil, degradant ori ofensiv.” Prin urmare, orice persoană se poate baza pe aceste prevederi pentru a solicita protecție și remedii în situația în care devine victimă a unor acte de hărțuire, inclusiv împotriva acțiunilor ostile sau intimidante ale angajatorului sau ale colegilor de serviciu.

Hărțuirea la locul de muncă (mobbing-ul) este o categorie particulară de hărțuire ce a fost privită ca atare de Agenția Europeană pentru Sănătate și Securitate în Muncă (Health and Safety at Work European Agency) într-unul dintre studiile sale. Mobbing-ul a fost definit ca un comportament repetat și anormal față de un salariat sau un grup de salariați care este de natură să genereze un risc pentru respectivii salariați. Mai mult, acest comportament anormal are în vedere un individ al cărui comportament tinde la victimizarea, umilirea, diminuarea respectului de sine sau amenințarea celorlalți. Deși legislația română nu reglementează expres acest tip de hărțuire, prevederile coroborate ale *Codului Muncii* și ale legislației speciale dedicate sănătății și securității în muncă nu fac decât să confirme principiul afirmat la nivel european care califică ferm mobbing-ul drept un risc real privind sănătatea și securitatea la

locul de muncă. Astfel, potrivit art. 39 alin. (1) din Codul muncii, salariatul are dreptul la securitate și sănătate în muncă. În mod logic, în sfera acestui drept este inclusă sănătatea și securitatea fizică și psihică.

În temeiul acestor texte de lege, angajatorul are obligația de a lua toate măsurile în vederea limitării afectării psihice a salariaților de mediul în care lucrează. Acestui drept al salariatului îi corespunde obligația corelativă a angajatorului de a se abține de la orice act/gest care ar putea aduce atingere demnității și onoarei salariatului. De asemenea, aceasta presupune că locul de muncă al salariatului trebuie să fie astfel organizat încât să nu lezeze demnitatea salariatului. În practică, eticheta de „hărțuire la locul de muncă” a fost atribuită unor acțiuni care se succed în mod anormal și constant cum ar fi, spre exemplu: acuzații nefondate, insidioase; izolare; crearea unei imagini negative a victimei printre colegii de serviciu; refuzul de a comunica; privarea de atribuții/responsabilități; denigrarea; intimidarea; constrângerea; încălcarea abuzivă a atribuțiilor etc. Cu titlu de exemplu, în jurisprudența instanțelor române s-a afirmat că faptele de excludere și izolare la locul de muncă prin preluarea în mod abuziv a atribuțiilor de serviciu, neluarea de către angajator a măsurilor necesare pentru a i se asigura salariatului condițiile adecvate de muncă necesare îndeplinirii atribuțiilor, sunt nelegale și au condus la izolarea acestuia, la crearea unei imagini negative la locul de muncă, la privarea acestuia de dreptul de a munci conform pregătirii sale profesionale și conform contractului de muncă.

Pe de altă parte, acțiuni firești prin care superiorul critică (în mod ferm dar constructiv) rezultatele activității subordonaților săi, comportamentul organizațional al acestora sau maniera de lucru adoptată nu ar fi, în principiu, de natură a determina aplicarea automată a unei etichete de „hărțuire la locul de muncă”. Astfel, un șef exigent nu este neapărat un „hărțuitor” cu atât mai puțin în cazul în care criticile alternează cu laudă și aprecieri sau chiar cu anumite recompense.

În ce privește sancțiunile legale aplicabile unui comportament calificat drept mobbing, Ordonanța nr. 137/2000 prevede că încălcarea regulilor privind hărțuirea pot atrage răspunderea contravențională, civilă și/sau penală, după caz. Prin urmare, victima hărțuirii la locul de muncă are la dispoziție următoarele instrumente:

- sesizarea Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării (autoritatea care asigură respectarea legislației privind nediscriminarea) în vederea constatării actelor de hărțuire și sancționarea contravențională a agresorului;
- formularea unei acțiuni în fața instanței de judecată prin care poate solicita stoparea actelor vătămătoare, restabilirea situației de echilibru anterioară, precum și daune morale, după caz.

În cazul în care actele de hărțuire au determinat, în extremă și încetarea unilaterală a relației de muncă, se poate pune problema verificării validității unei astfel de decizii/ măsuri luate în contextul existenței unor presiuni morale constante asupra salariatului.

Pe lângă legislația primară, în România regăsim o bogată legislație secundară, care se referă specific la combaterea și prevenirea formelor de discriminare în domeniul profesional specific, cum ar fi în sistemul sanitar, învățământ, administrație publică etc. Reliefăm, de asemenea, legislație specifică secundară cu privire la combaterea și prevenirea discriminării unor categorii de cetățeni, de exemplu persoanele cu dizabilități sau rromii. O altă axă de abordare a politicilor de prevenire și combatere a fenomenului de mobbing o regăsim în zona politicilor de sănătate și siguranță la locul de muncă, reglementărilor legate de relațiile de muncă. Această axă cuprinde două tipuri de intervenții:

- intervenții nonlegislative de tipul codurilor de bună practică, prevederilor din contractele colective de muncă, alte tipuri de măsuri nonlegislative;
- intervenții legislative, respectiv legislație specifică care să adreseze problema violenței la locul de muncă, inclusiv cea a violenței psihologice.

Ca tip de intervenție nonlegislativă care să cuprindă și referire la activități, acțiuni susceptibile de a fi calificate drept mobbing găsim elemente indirecte precizate în contractele colective de muncă. Pentru prima dată astfel de prevederi au fost introduse în Contractul colectiv de muncă unic la nivel național pe anii 2007–2010. În unele organizații private, în special multinaționale, găsim redactate și implementate coduri de bună practică în relațiile de muncă, care includ și elemente de prevenire și combatere a mobbing-ului. În materia raporturilor de muncă, instituția care are un rol esențial pentru a veghea la implementarea legislației este Inspecția Muncii. Inspecția Muncii (IM), instituție aflată în subordinea Ministerului Muncii, Solidarității Sociale și Familiei are ca obiective specifice:

- Realizarea controlului aplicării prevederilor legale referitoare la relațiile de muncă, la securitatea și sănătatea în muncă, la protecția salariaților care lucrează în condiții deosebite și a prevederilor legale referitoare la asigurările sociale.

- Informarea autorităților competente despre deficiențele legate de aplicarea corectă a dispozițiilor legale.

- Furnizarea de informații celor interesați despre cele mai eficiente mijloace de respectare a legislației muncii.

Analizând planul strategic al IM observăm însă faptul că totalitatea acțiunilor acestei instituții sunt concentrate pe zona de control și deloc pe zona de informare-educare și prevenție. Strict referitor la problematica mobbing-ului, IM nu realizează nici un fel de acțiuni de prevenție și control. În teorie, prin sistemul propriu de monitorizare a implementării legislației, prin Inspectoratele Teritoriale de Muncă ar trebui să se colecteze date legate de abaterile de la

prevederile legale, care apoi să fie analizate la nivel central și utilizate în procesul de elaborare, revizuire, evaluare a politicilor publice în domeniu. Deoarece sistemul de monitorizare este deficitar, sistemul de indicatori utilizați învechit și incoerent cu obiectivele de politică publică în domeniul relațiilor de muncă, această „alimentare” cu informație structurată privitoare la respectarea condițiilor legale în domeniul securității și sănătății în muncă nu este realizată corespunzător. și în materie de implementare a activităților de control există deficiențe, de multe ori acest control fiind strict formal și superficial.

În ceea ce privește Republica Moldova, foarte puțini cunosc conceptul de mobbing, termenul de hărțuire la locul de muncă fiind mai des vehiculat de către marea majoritate a populației. Fenomenul mobbing-ului este unul destul de răspândit în societatea moldovenească, chiar dacă nu este cunoscut sub denumirea de mobbing. La enumerarea acțiunilor care fac parte din acest tip de hărțuire, o parte dintre cititori vor recunoaște manifestarea acestui fenomen în instituțiile de învățământ sau la locul de muncă sau se vor recunoaște pe sine în postura de victimă. și chiar dacă, de multe ori, mobbing-ul este numit, eufemistic, intimidare, lipsă de politețe, atitudine ostilă, conflict, management dur sau personalități în conflict, toate aceste etichete nu sunt decât condițiile în care mobbing-ul crește și se dezvoltă, afectând în final demnitatea, respectul de sine, integritatea și competența victimei.

Legislația actuală statuează drepturi egale pentru toți cetățenii privind participarea la viața economică și socială, pregătirea și formarea profesională, angajarea în muncă și promovarea, participarea și distribuirea beneficiilor economice și protecția socială în situații prevăzute de lege. Totuși, până în prezent, țara noastră nu dispune de o legislație explicită, directă, cu privire la fenomenele de mobbing, existând specificații care, doar în interpretare, pot include și gestionarea fenomenelor de discriminare și mobbing. Spre exemplu, art. 16 din *Codul civil al Republicii Moldova* stipulează că „orice persoană are dreptul la respectul onoarei, demnității și reputației sale profesionale în condițiile prevăzute de lege”, iar *Codul muncii al Republicii Moldova* conține următoarele prevederi:

- *Art. 5 - Principiile de bază ale reglementării raporturilor de muncă și a altor raporturi legate nemijlocit de acestea, sunt: b) interzicerea muncii forțate (obligatorii) și a discriminării în domeniul raporturilor de muncă; d) asigurarea dreptului fiecărui salariat la condiții echitabile de muncă, inclusiv la condiții de muncă care corespund cerințelor securității și sănătății în muncă, și a dreptului la odihnă, inclusiv la reglementarea timpului de muncă, la acordarea concediului anual de odihnă, a pauzelor de odihnă zilnice, a zilelor de repaus și de sărbătoare nelucrătoare; e) egalitatea în drepturi și în posibilități a salariaților; f) garantarea dreptului fiecărui salariat la achitarea la timp integrală și echitabilă a salariului care ar asigura o existență decentă*

salariatului și familiei lui; g) asigurarea egalității salariaților, fără nici o discriminare, la avansare în serviciu, luându-se în considerare productivitatea muncii, calificarea și vechimea în muncă în specialitate, precum și la formare profesională, reciclare și perfecționare; n) asigurarea dreptului la soluționarea litigiilor individuale de muncă și a conflictelor colective de muncă, precum și a dreptului la grevă, în modul stabilit de prezentul cod și de alte acte normative; r) asigurarea dreptului salariaților la apărarea onoarei, demnității și reputației profesionale în perioada activității de muncă;

- Art. 8 - **Interzicerea discriminării în sfera muncii:** (1) În cadrul raporturilor de muncă acționează principiul egalității în drepturi a tuturor salariaților. Orice discriminare, directă sau indirectă, a salariatului pe criterii de sex, vîrstă, rasă, culoare a pielii, etnie, religie, opțiune politică, origine socială, domiciliu, dizabilitate, infectare cu HIV/SIDA, apartenență sau activitate sindicală, precum și pe alte criterii nelegate de calitățile sale profesionale, este interzisă. (2) Nu constituie discriminare stabilirea unor diferențieri, excepții, preferințe sau drepturi ale salariaților, care sînt determinate de cerințele specifice unei munci, stabilite de legislația în vigoare, sau de grija deosebită a statului față de persoanele care necesită o protecție socială și juridică sporită.

- Art. 9 - **Drepturile și obligațiile de bază ale salariatului:** al. (2) Salariatul este obligat: d) să respecte disciplina muncii; d¹) să manifeste un comportament nediscriminatoriu în raport cu ceilalți salariați și cu angajatorul; d²) să respecte dreptul la demnitate în muncă al celorlalți salariați; e) să respecte cerințele de securitate și sănătate în muncă; g) să informeze de îndată angajatorul sau conducătorul nemijlocit despre orice situație care prezintă pericol pentru viața și sănătatea oamenilor sau pentru integritatea patrimoniului angajatorului.

- Art. 10 al. (2) **Angajatorul este obligat:** e) să asigure salariaților condițiile de muncă corespunzătoare cerințelor de securitate și sănătate în muncă; f¹) să asigure egalitatea de șanse și de tratament tuturor persoanelor la angajare potrivit profesiei, la orientare și formare profesională, la promovare în serviciu, fără nici un fel de discriminare; f²) să întreprindă măsuri de prevenire a hărțuirii sexuale la locul de muncă, precum și măsuri de prevenire a persecutării pentru depunere în organul competent a plîngerilor privind discriminarea; f³) să asigure condiții egale, pentru femei și bărbați, de îmbinare a obligațiilor de serviciu cu cele familiale; f⁴) să introducă în regulamentul intern al unității dispoziții privind interzicerea discriminărilor după oricare criteriu și a hărțuirii sexuale; f⁵) să asigure respectarea demnității în muncă a salariaților; g) să asigure o plată egală pentru o muncă de valoare egală;

- Art. 199 al. (1) - „**Regulamentul intern al unității** (întreprindere, instituție sau organizație cu statut de persoană juridică) **trebuie să conțină următoarele prevederi:** a) securitatea și sănătatea în muncă în cadrul unității; b)

respectarea principiului nediscriminării, eliminarea hărțuirii sexuale și a oricărei forme de lezare a demnității în muncă”.

După cum am menționat mai sus, una din cele mai răspândite acțiuni ale fenomenului de mobbing este hărțuirea sexuală la locul de muncă. Însăși noțiunea de hărțuire sexuală nu este nouă, aceasta fiind introdusă acum 7 ani în Codul Muncii. Mai mult, Codul oferă și o definiție expresă în acest sens, și anume: *hărțuirea sexuală este orice formă de comportament fizic, verbal sau nonverbal, ostilă și degradantă, umilitoare sau insultătoare*. Angajatorul, în virtutea legii, este obligat să întreprindă măsuri de prevenire a hărțuirii sexuale la locul de muncă, precum și măsuri de prevenire a persecutării pentru depunere în organul competent a plângerilor privind discriminarea.

Conform **Legii cu privire la asigurarea egalității din 25.05.2012**, se interzice orice formă de discriminare prin deosebire, excludere, restricție ori preferință în drepturi și libertăți a persoanei sau unui grup de persoane, precum și susținerea comportamentului discriminatoriu bazat pe criteriile reale sau presupuse. Constatarea existenței sau inexistenței faptei de discriminare se realizează de *Consiliul pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității*. Faptele de discriminare sunt pasibile de răspundere disciplinară, civilă, contravențională și penală, conform legislației în vigoare.

În conformitate cu legea menționată, cel care se consideră discriminat și are temeiuri să se considere astfel, urmează să depună o plângere cu privire la fapta de discriminare în adresa Consiliului. Plângerea trebuie să conțină o descriere a încălcării dreptului persoanei, momentul în care a avut loc această încălcare, faptele și eventualele dovezi care susțin plângerea, numele și adresa persoanei care o depune. Important este respectarea termenului. Cererea poate fi depusă la Consiliu în termen de un an de la data săvârșirii faptei sau de la data la care se putea lua cunoștință de săvârșirea ei. Depunerea plângerii în adresa Consiliului este o procedură opțională, aceasta nu constituie o procedură prealabilă obligatorie pentru adresarea în instanța de judecată.

Toate aceste prevederi legale sunt însoțite de **sancțiuni**, în cazul în care se constată încălcarea acestora. **Codul contravențional al Republicii Moldova** prescrie drept contravenție încălcarea egalității în domeniul muncii, iar **Codul penal al Republicii Moldova** califică drept infracțiuni:

- **hărțuirea sexuală (la art. 173)** *Hărțuirea sexuală, adică manifestarea unui comportament fizic, verbal sau nonverbal, care lezează demnitatea persoanei ori creează o atmosferă neplăcută, ostilă, degradantă, umilitoare, discriminatorie sau insultătoare cu scopul de a determina o persoană la raporturi sexuale ori la alte acțiuni cu caracter sexual nedorite, săvârșite prin amenințare, constrângere, șantaj, se pedepsește cu amendă în mărime de la*

650 la 850 unități convenționale sau cu muncă neremunerată în folosul comunității de la 140 la 240 de ore, sau cu închisoare de până la 3 ani.

- și încălcarea egalității cetățenilor în drepturi (la art. 176). Orice deosebire, excludere, restricție sau preferință în drepturi și în libertăți a persoanei sau a unui grup de persoane, orice susținere a comportamentului discriminatoriu în sfera politică, economică, socială, culturală și în alte sfere ale vieții, bazată pe criteriu de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie sau convingeri, sex, vârstă, dizabilitate, opinie, apartenență politică sau pe orice alt criteriu: a) săvârșită de o persoană cu funcție de răspundere; b) care a cauzat daune în proporții mari; c) săvârșită prin amplasarea de mesaje și simboluri discriminatorii în locurile publice; d) săvârșită în baza a două sau mai multe criterii; e) săvârșită de două sau de mai multe persoane, se pedepsește cu amendă în mărime de la 750 la 950 unități convenționale sau cu muncă neremunerată în folosul comunității de la 150 la 240 de ore, sau cu închisoare de până la 2 ani, în toate cazurile cu (sau fără) privarea de dreptul de a ocupa anumite funcții sau de a exercita o anumită activitate pe un termen de la 2 la 5 ani.

(2) Promovarea ori susținerea acțiunilor specificate la alin. (1), săvârșită prin intermediul mijloacelor de informare în masă, se pedepsește cu amendă în mărime de la 950 la 1200 unități convenționale sau cu muncă neremunerată în folosul comunității de la 160 la 240 de ore, cu amendă, aplicată persoanei juridice, în mărime de la 2000 la 4000 unități convenționale cu privarea de dreptul de a exercita o anumită activitate pe un termen de la 1 la 3 ani.

(3) Acțiunile specificate la alin. (1) și (2) care au provocat din imprudență decesul persoanei ori sinuciderea acesteia se pedepsesc cu închisoare de la 2 la 6 ani, cu amendă, aplicată persoanei juridice, în mărime de la 2000 la 4000 unități convenționale cu privarea de dreptul de a exercita o anumită activitate pe un termen de la 1 la 5 ani sau cu lichidarea persoanei juridice.

Așadar există două opțiuni aplicabile pentru a ne proteja de aceste fenomene: o plângere la Consiliul pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității sau înaintarea unei acțiuni în justiție. Dat fiind faptul că, deseori, victima fenomenului de mobbing nici nu își dă seama de ceea ce i se întâmplă, aceste cazuri rămân nedocumentate și nepedepsite. Iar salariatul părăsește locul de muncă din proprie inițiativă, fără a solicita careva despăgubiri sau sancționarea celui care se face vinovat pentru hărțuirea de la locul de muncă. Din aceste considerente, practica existentă a Consiliului pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității este încă una modestă și nici practica judiciară a instanțelor nu abundă în acest domeniu. Cert este că, salariatul, care identifică una dintre acțiunile enumerate specifice mobbing-ului, trebuie să conștientizeze faptul că ceea ce li se întâmplă are un nume (mobbing) și că există pârghii suficiente pentru apărarea drepturilor sale. Reacția este un

instrument bun de combatere a acestui fenomen și de prevenție a altor cazuri similare.

Este important ca salariatul să documenteze situațiile pentru a strânge un probatoriu suficient, cum ar fi: comunicările pe e-mail, înregistrări, alte acte interne la care acesta a fost supus la o muncă care vădit nu corespund calificărilor sale etc. Tot acest probatoriu va fi necesar la etapa unei acțiuni în justiție, unde salariatul, victimă a mobbing-ului, poate solicita: stabilirea faptului încălcării drepturilor sale, interzicerea încălcării în continuare a drepturilor sale, restabilirea situației anterioare încălcării drepturilor sale, repararea prejudiciului material și cel moral ce i-a fost cauzat, declararea nulității actului care a condus la discriminarea sa. Reieșind din complexitatea acestor cazuri, cel mai oportun ar fi să solicitați asistența unui avocat calificat pentru a vă putea apăra și restabili drepturile fundamentale.

Desigur, cea mai dezirabilă formă de protejare a capacității integrale de muncă a salariaților este prevenirea apariției mobbing-ului. Iată de ce, paralel cu reglementările legislative, de un real ajutor în prevenirea mobbing-ului sunt **programele educaționale** adresate managerilor. Ele permit formarea unor capacități de identificare a surselor potențial generatoare de conflict, dar mai ales a aptitudinilor necesare identificării și soluționării lor, imediat ce au apărut. (așa-zisele intervenții manageriale timpurii). În acest sens, Organizația Internațională a Muncii (OIM) a elaborat de-a lungul anilor numeroase studii legate de hărțuirea morală la locul de muncă, printre care Raportul „Costurile violenței/stresului la locul de muncă și beneficiile mediului de lucru sănătos”. În baza acestora, în 2005, OIM a elaborat un manual de training pentru prevenirea violenței la locul de muncă în sectorul medical, iar în 2012 un studiu referitor la prevenirea stresului la locul de muncă.

Foarte mulți specialiști consideră că o cheie importantă în reducerea fenomenului de mobbing este **cultura organizațională**, în sensul schimbării tiparelor de comportament și interacțiune nocive, începând cu liderii și terminând cu angajații. O astfel de schimbare ar contribui, implicit, și la schimbarea stilului de comunicare din organizație, cu efecte benefice asupra sănătății acesteia în ansamblu. De exemplu, managerii ar putea să întrerupă șirul calomniilor refuzând să vorbească despre un membru al organizației în absența acestuia. De asemenea, împărtășirea informațiilor ar preveni apariția zvonurilor și degradarea unor conflicte într-o formă ostilă. De asemenea, este importantă informarea angajaților despre specificul și riscurile mobbing-ului, reducerea stresului ocupațional, asigurarea respectării regulilor de conduită și etică la locul de muncă printr-un regulament intern și un cod de etică explicite.

În **Spania** a avut loc proiectul “PSICORISC” menit să vină în sprijinul organizațiilor, astfel încât acestea să identifice și să înțeleagă riscurile psihosociale. Obiectivul general a fost să aducă bunăstarea la locul de muncă,

prin reducerea accidentelor și absenteismului cauzate de stres, oboseală sau un mediu de lucru nesatisfăcător. Astfel, a luat ființă “Manualul comportamentului sănătos la locul de muncă”, ce vizează promovarea unor strategii pentru depășirea stresului, depășirea sindromului burnout, prevenirea mobbingului, îmbunătățirea relațiilor la locul de muncă, sporirea stimei de sine în rândul angajaților. Proiectul a inclus și o campanie la nivel social pentru promovarea conștientizării riscurilor la locul de muncă, promovată de mass-media. În **Danemarca** a fost realizat un proiect asemănător, cu rolul de a reduce stresul în cadrul companiilor medii (cu 50-500 angajați), prin dezvoltarea unor metode de diagnoză a riscurilor și prin îmbunătățirea caracteristicilor legate de siguranța și sănătatea în muncă. Au fost realizate o serie de seminarii și interviuri în companii implicate activ în îmbunătățirea condițiilor de muncă. În urma proiectului a fost dezvoltat articolul “ O mare familie - transformarea unei mici afaceri într-un mediu de lucru atractiv”.

Tot în seria acțiunilor preventive se înscriu **intervențiile manageriale timpurii**: asigurarea unui climat optim prin organizarea eficientă a fișelor de post, a sarcinilor, organizarea unor interviuri la plecarea din organizație. Pentru a putea interveni prompt, managerul trebuie să fie capabil să citească primele semne de dezvoltare ale procesului de mobbing. Mai mult, crearea unor structuri organizaționale care să permită victimelor raportarea mai facilă a unor comportamente abuzive sau de violență, neblockate de reguli rigide de ierarhie, ar îmbunătăți comunicarea și i-ar da mai multă transparență și deschidere. Foarte importantă este existența unor **mecanisme organizaționale interne** de prevenire a mobbingului: comisii de disciplină și integritate morală, mecanisme de mediere, sindicate care să aibă atribuții de constatare și sancționare disciplinară a hărțuirilor, iar în cazurile mai grave ce au necesitat tratament ori internare medicală de durată, hărțuirea morală trebuie considerată accident de muncă. Prevenirea mobbing-ului în organizație presupune inventarierea problemelor companiei, monitorizarea dinamicii lor și formularea normelor etice și comportamentale.

Dacă totuși situațiile de mobbing au apărut, utilă devine și metoda **reconcilierii părților**, cu ajutorul unui specialist în medierea conflictelor, punând părțile față în față, dar nelăsând, sub nici o formă, ca situația să se agraveze. Este foarte important să existe, și de partea victimei, și de partea managerului, un canal și o disponibilitate spre comunicare. În general ordinea pașilor care trebuie urmați de cel care are problema respectivă, sunt discuțiile cu superiorul și responsabilul departamentului de Resurse Umane. Pentru a putea media conflictul apărut, condiția esențială este ca problema să fie adusă la suprafață și să se creeze un climat de încredere, chiar să existe o cultură organizațională puternică în care angajatul să știe ca poate vorbi deschis despre problema sa.

Formalizarea etică în managementul personalului este un deziderat care poate fi îndeplinit, mai ales atunci când în procesele decizionale se ține cont de: **codul etic al organizației și codul de conduită profesională**. Studiile noi arată că prezența codurilor etice nu are efectul scontat în luarea deciziilor, fiind relaționate negativ cu rezultatele deciziilor individuale. Aceasta înseamnă că procesele decizionale sunt influențate, în special, de cultura și climatul etic. Totuși, putem fi de acord că idealurile, valorile și principiile pe care le formulează codurile etice și cadrul legislativ pot consolida practicile și procedurile corecte utilizate în managementul resurselor umane, respectiv, creșterea încrederii și promovarea virtuților și valorilor profesionale. În aceste condiții, capabilitatea etică devine o sursă de avantaj competitiv pentru managementul resurselor umane, deoarece implică într-o organizație resurse rare și inimitabile.

La nivel european, au fost luate măsuri în vederea prevenției și combaterii fenomenului de mobbing, și prin formarea unor:

e) **instituții publice**: printre cele mai importante la nivel european se numără: *The Dignity at Work Partnership*, **Regatul Unit**; *L'Institut National de Recherche et de Sécurité pour la Prévention des Accidents du travail et des Maladies professionnelles (INRS)*, **Franța**; *Finnish Institute of Occupational Health (FIOH)*, **Finlanda**; și *Gesünder Arbeiten Mobbing Line NRW*, **Germania**. Toate aceste instituții guvernamentale au rolul de a oferi resurse prețioase și sprijin pentru orice demers de combatere și prevenire a mobbing-ului. Din punct de vedere al organizării serviciilor și activităților, aceste instituții se centrează pe: propunerea unor noi moduri de operare pentru a obține bunăstarea în muncă; traininguri și formare indivizilor, organizațiilor, firmelor pentru promovarea unei înțelegeri cât mai profunde a conceptului de oportunități egale; abordarea multifactorială a riscurilor, prin cercetarea noilor schimbări tehnologice și organizaționale; suport și îndrumare pentru victime ale bullyingului/mobbing-ului prin traininguri și consultanță, realizarea unui cod de conduită la locul de muncă, realizarea unor colaborări cu alte instituții sau organizații cu scopuri comune.

f) **centre de cercetare interdisciplinare**: spre exemplu, *Stockholm Stress Center* și *Uppsala Center for Labor Studies* din **Suedia**, care sunt constituite în general prin colaborare cu universități, fiind formate în general în cadrul acestora, din profesori universitari și specialiști în cercetare. Din punct de vedere al scopului și obiectivelor urmărite, menționăm: realizarea unor cercetări valoroase în domeniul muncii, dezvoltarea metodologică a unor strategii de intervenție, publicarea unor materiale de specialitate, sporirea gradului de conștientizare a bullying-ului la nivel public, promovarea unor metode de prevenție și reducere a acestor comportamente, asistență, consiliere, îndrumare și resurse informaționale pentru cercetători, organizații, școli, părinți. Din punct de

vedere al organizării activităților de cercetare, se conturează mai multe arii de studiu (vezi Anexa), sunt organizate seminarii, conferințe, workshopuri, traininguri.

g) **organizații non-profit:** acestea sunt distribuite într-un număr variabil la nivel fiecărei țări, spre exemplu: în **Cehia** - Occupational Safety Information and Education Centre (Centrum Informaci a Vzdelavani Ochrany Prace) (CIVOP); în **Germania** - Mobbing macht krank an; în **Finlanda** - Työpaikkakiusatut; în Belgia - SASAM- Sticking Anti Stalking Anti Mobbing; în **Italia** - PRIMA (Asociația Italiană Împotriva Mobbingului și Stresului Psihosocial); Movimento Italiano Mobbizzati Associati (MIMA); Centro Studi Abusi Psicologici (Ce.S.A.P.); Istituto Superiore per la Prevenzione E la Sicurezza del Lavoro (ISPESL); Associazione Osservatorio Nazionale Mobbing-Bossing; în **Franța** - Harcèlement Moral Stop (HMS); L'Association Mots pour Maux au Travail; Association nationale de victimes de harcèlement psychologique au travail, A.N.V.H.P.T. Aceste organizații non-profit se focalizează pe: servicii de consiliere pentru victime, grupuri de suport, mediere între membri voluntari (persoane care au dificultăți în a-și găsi un nou loc de muncă) și organizații dispuse să-i angajeze; activitățile sunt centrate pe: diagnosticarea corectă a problemelor, intervenție terapeutică, sprijin legal, organizarea unor conferințe, întâlniri cu presa, mese rotunde pentru promovarea unei abordări proactive, asigură și promovează formarea în domeniul prevenției mobbing-ului, se asigură orientarea victimelor către instituțiile abilitate să le rezolve problema, au loc colaborări cu diferite instituții sau asociații similare, este furnizată o sursă informațională prin traducerea și organizarea materialelor de specialitate, etc.

h) **firme ce oferă servicii contra-cost:** companii specializate în domeniul muncii, ce oferă servicii din diverse perspective: juridică, economică, psihologică, spre exemplu: Clinica del Lavoro Luigi Devoto, (clinică privată ce deține un centru de Prevenție, Diagnostică, Tratatament și Reabilitare pentru cei care suferă de maladii profesionale); Centro di Psicologia del Lavoro dell'Istituto per lo Studio del le Psicoterapie (I.S.P.), (o echipă multidisciplinară specializată în psihologie strategică, ce oferă printre altele servicii de susținere împotriva mobbing-ului, stresului, dificultăților la locul de muncă) ambele din **Italia**; The Andrea Adams Consultancy, din **Marea Britanie** (promovarea principiilor sănătății organizaționale, lupta împotriva hărțuirii la locul de muncă, implementarea unor strategii profesionale de intervenție în cazul bullying-ului). Aceste firme oferă diverse servicii, precum: training-uri centrate pe problemă și consultanță profesionistă la nivel individual și organizațional, management al situațiilor de criză, consiliere.

Tot pentru situația în care mobbing-ul s-a instalat deja, dar în ideea prevenirii agravării efectelor sale, este folosită **metoda reabilitării vocaționale**. Aceasta înseamnă autosesizarea managementului și crearea unor programe care

au drept scop protejarea și reabilitarea psihosocioprofesională a victimei. Ultima formă de intervenție în cazul eșuării tuturor celorlalte este cea **juridică**.

Elaborarea unei **metode de prevenție la nivel individual** presupune: o atenție sporită îndreptată spre schimbările de viziune din organizație, mai ales dacă acestea diferă foarte mult de valorile dumneavoastră; verificarea gradului de nuanțare a valorilor organizaționale (în termeni de „alb-negru” sau „gri”) cu scopul de a evalua în ce măsură credeți că puteți găsi o cale de reconciliere a valorilor personale cu cele organizaționale; conectarea la opinia exterioară a unui specialist, pentru a putea analiza lucrurile „la rece”, prevenind astfel o reacție personală exagerată, foarte subiectivă și, nu în ultimul rând utilizarea unor resurse de management al conflictului. Așadar, din punct de vedere, individual, metodele de acțiune atunci când ați devenit ținta mobbing-ului ar putea fi următoarele:

1- **Căutați ajutorul unui specialist** (psihoterapeut, medic, avocat) sau găsiți o persoană de încredere căreia să-i destăinuți situația.

2- **Autocontrol emoțional eficient**, păstrarea unei atitudini calme. Identificați acele răspunsuri emoționale și acțiuni care s-au dovedit eficiente în relația cu agresorii și întăriți-le.

3- **Documentare** despre tot ceea ce se întâmplă, pentru a lua o decizie legată de renunțarea la job sau realizarea unor schimbări care să faciliteze rezolvarea problemei.

4- **Crearea unui număr sporit de resurse informaționale** despre fenomenul de mobbing, care vor fi utile pentru o mai bună înțelegere personală a ceea ce se întâmplă, pentru intervenția terapeutică individuală, pentru a face plângeri sau pentru a acționa în instanță.

5- **Centrarea spre noi forme de dezvoltare profesională** ca metodă de ieșire din acest context, prin îndreptarea către un mediu de lucru în acord cu valorile și dorințele dumneavoastră.

6- **Conștientizarea pericolului și autoîngrijirea**, prin acordarea importanței propriei persoane și căutarea sprijinului emoțional.

În concluzie, putem spune că mobbing-ul și consecințele sale sunt în mod cert o provocare pentru organizații, fie ele mari sau mici. Complexitatea, dar mai ales importanța fenomenului ar trebui să-l impună atenției manageriale în primul rând, care are și puterea de a interveni eficient, știut fiind faptul că mai ușor este a preveni decât a vindeca. Construirea propriei personalități ar trebui să reprezinte un proces prin care să ne afirmăm propria voce și să evităm șablonările care ne îngustează perspectivele. Dacă vrem să privim adevărul drept în ochi, trebuie să începem să ne evaluăm gândirea și dorința de a experimenta viața în deplinătatea ei, fără minciuni sau acțiuni predefinite. și nu în ultimul rând, cunoașterea și conștientizarea la nivelul întregii societăți a existenței

fenomenului de mobbing este primul pas în vederea prevenirii și combaterii acestuia.

Bibliografie:

1. Cace S., Ilie S., Lambru M., Mihăilescu A., Popescu R. *Studiu asupra fenomenului de mobbing și a unor fenomene de discriminare la locul de muncă în România*. – București 2011;
2. *Codul muncii al Republicii Moldova*, din 20.03.2003 / <http://lex.justice.md/md/326757/>
3. Zaharia E. C. Mobbingul sau teroarea psihologică. / https://www.snapromania.ro/uploaded_files/bbed129d692492516d15f36264bef8aa.pdf
4. <http://egalitate.md/index.php?l=ro>
5. <http://lex.justice.md/>

MODALITĂȚI DE EFICIENTIZARE A GRUPELOR UNIVERSITARE PE FONUL CREȘTERII PERFORMANȚELOR INDIVIDUALE

Simion Simion Dănuț,
lector superior, Magistru în
psihologie drd., UTM

Cuvinte cheie: comunicare, performanță, grup, lider, eficiență a grupului.

În Dicționarului explicativ al limbii române (1), termenul de performanță cunoaște trei accepțiuni înrudite. Prima echivalează termenul performanță cu acela de “rezultat (deosebit de bun) obținut de cineva într-o întrecere sportivă”; a doua accepțiune prin extinderea cadrului de referință, dobândește sensul de “realizare deosebită într-un domeniu de activitate” iar în final a treia și ultima se referă la “cel mai bun rezultat obținut de un sistem tehnic, de o mașină, de un aparat etc”.

În schimb în limba engleză prin Oxford Advanced Learner’s Dictionary (2) se descrie termenul de performanță / „performance”, dintr-o perspectivă oarecum duală. Conform acestei definiții, nominativul “performance” face referire pe de o parte la cât de bine sau cât de puțin bine se efectuează o activitate sau funcționează un lucru (how well or badly you do something; how well or badly something works), iar pe de altă parte la acțiunea sau procesul de ducere la îndeplinire a unei sarcini, acțiuni etc. (the act or process of performing a task, an