

Startuje niebieska linia dla ofiar mobbingu

Na polskim rynku pojawiła się nowa usługa dla pracodawców, którzy chcą zachęcić swoich podwładnych do zgłaszania nieprawidłowości w firmie. Mogą oni anonimowo zawiadomić o takich przypadkach firmę zewnętrzną, która na mocy podpisanej z pracodawcą umowy będzie je przyjmować z głośzenia i raportować zatrudniającemu. Zdaniem ekspertów taka współpraca nie zawsze jest jednak dla pracodawcy korzystna. Choć powierzenie podmiotowi zewnętrznemu roli „telefonu zaufania” pozwala zwiększyć liczbę doniesień o nieprawidłowościach, zwłaszcza jeśli chodzi o sprawy mobbingu, bo budzi większe zaufanie pracowników, to jednak pracodawca musi się liczyć z ułomnościami takiego rozwiązania. A są nimi ryzyko niepełnego czy błędnego rozpoznania

sprawy, ujawnienie tajemnic firmy czy niesłuszne oskarżenia osoby rzekomo mobbowanej. Pracodawcy powinni także pamiętać, aby umowa z podmiotem zewnętrznym zawierała odpowiednie postanowienia o przetwarzaniu danych osobowych.

Wobec wątpliwości i niebezpieczeństw w korzystaniu z nowej usługi prawnicy radzą podchodzić do niej rozważnie i inwestować raczej w ulepszenie własnych polityk antymobbingowych. Działania te powinny przede wszystkim zmierzać do zapewnienia pracownikom gwarancji bezstronności w rozpatrywaniu ich spraw i odpowiedniej ochrony przed negatywnymi konsekwencjami ujawnienia mobbingu bądź innych nadużyć w zakładzie pracy.

Startuje niebieska linia dla mobbingowanych. Pomysł dobry, ale może się obrócić przeciwko pracodawcy

Aby zachęcić do ujawniania nieprawidłowości, firmy mogą skorzystać z usługi „telefonu zaufania” dla pracowników. Eksperti mają do niej jednak zastrzeżenia i radzą ulepszać własną politykę antymobbingową

Karolina Topolska
karolina.topolska@infor.pl

Zarzut mobbingu w firmie to dla pracodawcy twardy orzech do zgryzienia. Nie dość, że wyjaśnienie takiej sprawy z reguły jest trudne, to dodatkowo niekorzystnie wpływa na wizerunek firmy. Z kolei zatrudnieni zazwyczaj obawiają się zgłaszania przypadków mobbingu w obawie przed negatywnymi konsekwencjami, które w wyniku takiego „donosu” mogłyby ich spotkać.

Pracodawcy, którym zależy na oczyszczeniu środowiska pracy z niepożądanych zachowań, mają do wyboru wiele możliwości. A że sprawy mobbingowe są wyjątkowo delikatne – coraz częściej decydują się na pomoc z zewnątrz. W postępowaniach wyjaśniających świadczą ją z reguły prawnicy i psychologowie. Co więcej, na rodzimym rynku pojawiają się oferty profesjonalnych usług wsparcia w wyjaśnianiu takich spraw. Nowością jest usługa, w ramach której firma zewnętrzna pełni rolę „telefonu zaufania” dla pracowników, którzy mogą anonimowo zgłaszać jej wszelkie nieprawidłowości u swojego pracodawcy. Oczywiście odbywa się to na podstawie umowy między pracodawcą a podmiotem zewnętrznym, a więc bazuje na zasadzie dobrowolności po stronie zatrudniającego. Taką usługę świadczy obecnie jedna firma w Polsce, niewykluczone jednak, że w obliczu zagrożeń i wyzwań związanych z występowaniem coraz to nowych zjawisk mobbingu (wystarczy wspomnieć głośną ostatnio sprawę o mobbing ze względu na leczenie niepłodności metodą in vitro dotyczącą pracownicy Polskich Sieci Energetycznych), staną się one powszechniejsze.

Swoboda sygnalisty

W jaki sposób działa „telefon zaufania” dla pracowników, przedstawia ramka obok. [ramka 1] Jak poinformował nas prezes spółki świadczącej taką usługę w Polsce, ponad 60 proc. zgłoszeń dotyczy – subiektywnie ocenianego przez pracowników – mobbingu. Przypisuje też, że jego firma nie jest w stanie do końca sprawdzić, czy wiadomość rzeczywiście pochodzi od osoby zatrudnionej u danego pracodawcy objętego umową, jednak jego zdaniem takie sytuacje należą do mniejszości. Zaznacza przy tym, że tylko osoba doskonale znająca zakład pracy, jaką jest pracownik, jest w stanie podać wszystkie niezbędne informacje w ramach zawiadomienia.

– Dokładamy też starań, aby dbać o anonimowość zgłaszających, m.in. poprzez nieprzekazywanie pracodawcy wszystkich informacji, które do nas trafiają, a jedy-

nie wyciągu ze zgłoszenia, który nie zawiera informacji wrażliwych – podkreśla.

Przedstawiciel spółki zastrzeża, że dotychczas w ich historii nie było przypadku zgłoszenia nieuzasadnionego. Podkreśla też, że dane o zgłoszeniach nie są przechowywane, a informacje o ich liczbie i rodzajach (m.in. ile zgłoszeń, decyzji itp.) są gromadzone wyłącznie dla celów statystycznych.

Niezależna pomoc

Zdaniem ekspertów outsourcing obsługi zgłoszeń o nieprawidłowościach w zakładzie pracy może być skutecznym sposobem przeciwdziałania mobbingowi.

– Powierzenie podmiotowi zewnętrznemu takich zadań, w ramach których mieści się usługa „telefonu zaufania” dla pracowników, to dobry pomysł. Za jego zaletę można uznać to, że sprawą zajmuje się niezależna i fachowa instytucja, a osoba przyjmująca zgłoszenie nie jest poddawana wewnętrznym wpływom i koniunkturalnym interesom. Mówiąc wprost – na początkowym etapie weryfikacji nikt sprawie łba nie ukreśli. Pracownik zaś nie boi się, że sprawą zajmie się np. jego kolega z pokoju – zauważa Sławomir Paruch, radca prawny i partner w kancelarii Raczkowski, Paruch.

Podkreśla on, że trzeba przy tym odróżnić interes właściciela spółki od kadry menedżerskiej. – Partykularne interesy managementu często bywają sprzeczne z interesem pracodawcy, dobrze więc, jeśli to nie kadra zarządzająca zajmuje się nieprawidłowościami w zakładzie pracy. Nikt bowiem nie powinien być sędzią we własnej sprawie – dodaje.

Zagrożenia i słabe punkty

Mimo niewątpliwych korzyści wynikających z powierzenia obsługi zawiadomień sygnalistów firmie zewnętrznej, niektóre rozwiązania tego modelu współpracy budzą jednak wątpliwości prawników. Ich zdaniem niektóre jego aspekty mogą rodzić problemy i zagrożenia dla pracodawcy, w związku z czym decyzja o powierzeniu takich zadań podmiotowi zewnętrznemu nie powinna być pochopna.

– Pewne zagrożenia dotyczące korzystania z takiej usługi mogą wynikać zwłaszcza z dopuszczenia do składania zawiadomień o nieprawidłowościach przez pracowników bez ujawniania ich tożsamości. Anonimowość zgłoszeń rodzi ryzyko, że będą one stanowiły próbę zaskodzenia innym zatrudnionym, np. na wyższym szczeblu. Doskonale znamy przypadki hejtowania w internecie, a opisywana usługa również może być wykorzystywana do takich działań – twierdzi Sławomir Paruch.

Jego opinię podziela też Przemysław Ciszek, radca prawny, wspólnik w firmie C&C Chakowski & Ciszek.

– Zgadzać się na taką usługę, pracodawca powinien się liczyć nie tylko z możliwością kierowania jednostronnych oskarżeń wobec innych zatrudnionych, ale również ujawnienia tajemnic przedsiębiorstwa – podkreśla.

W jego ocenie pracodawca korzystający ze wsparcia podmiotu zewnętrznego przy zgłaszaniu nieprawidłowości naraża się także na ryzyko niedostatecznego wyjaśnienia sprawy, a nawet uzyskania błędnych rezultatów postępowania. A w takim wypadku sam działa na swoją niekorzyść.

– Alternatywą dla takiego rozwiązania – w mojej ocenie bardziej właściwą i bezpieczną dla pracodawcy – jest powoływanie wewnętrznych komisji antymobbingowych, stałych lub doraźnych, do których zapraszani są również eksperci zewnętrzni. Uważam, że tylko taka komisja jest w stanie odpowiednio ocenić daną sytuację, na którą powołuje się osoba zarzucająca mobbing w zakładzie pracy – przekonuje Przemysław Ciszek. [ramka 2]

Zdaniem Sławomira Parucha możliwość zbadania danej sprawy może ograniczyć zwłaszcza akceptowanie anonimowych zgłoszeń pracowników.

– Czasami bowiem istota sprawy wymaga, by określone dane zostały podane, a zastrzeżenie poufności co do pewnych informacji może utrudnić, a nawet uniemożliwić jej wyjaśnienie. Warto zauważyć, że są ustawodawstwa, które nie pozwalają na anonimowe zgłoszenia. Jednak w takim przypadku dane prawodawstwo przewiduje specjalną ochronę dla zgłaszającego przed zwolnieniem, karami czy szykanami – wskazuje.

Podkreśla on, że brak takiej ochrony to równie ważna kwestia, jak sam problem zgłaszany przez pracownika.

– W mojej ocenie wprowadzenie obowiązku podania tożsamości przez pracownika, przy jednoczesnej gwarancji jego ochrony, to jedyna słusznna droga. Taki mechanizm działa u nas na podstawie kodeksu pracy m.in. przy dyskryminacji w zatrudnieniu – zauważa.

Ochrona pracownika

Teoretycznie pracownicy nie powinni się obawiać zgłaszania nieprawidłowości, bo pracodawca jest po ich stronie. Mobbing szkodzi bowiem również jemu, obniżając efektywność wykonywania obowiązków przez zatrudnionych. Ponadto pracodawca zgodny z kodeksem pracy ma obowiązek dbać o właściwe relacje w zespole pracowniczym oraz kształtować zasady współżycia społecznego

Ramka 1. Nowy mechanizm whistleblowingu

Whistleblowing oznacza zgłaszanie pracodawcy przez pracowników nadużyć i niewłaściwych zachowań w miejscu pracy, w tym także przypadków nieuczciwości wśród zatrudnionych (ang. whistleblower to dosłownie „człowiek dmuchający w gwizdek”).

Jak to działa:

1. Pracownik zgłasza do firmy zewnętrznej nieprawidłowości mające miejsce u pracodawcy na specjalną linię telefoniczną lub za pośrednictwem internetu.
2. Jego zawiadomienie może być anonimowe – o ujawnieniu danych identyfikujących osobę decyduje sam zatrudniony. Nie powoduje to odmowy zajęcia się daną sprawą.
3. Firma realizująca usługę analizuje zgłoszenie i w razie potrzeby dokonuje uzupełnienia informacji, a następnie przygotowuje raport na jego temat dla pracodawcy.
4. Zatrudniający na podstawie otrzymanego raportu przeprowadza postępowanie wyjaśniające, które powinno się zakończyć w terminie określonym w umowie.
5. Pracodawca przygotowuje raport zwrotny dla firmy zewnętrznej, w którym określa, jakie są wyniki postępowania i jakie decyzje zostały podjęte.

Ramka 2. Na co zwracać uwagę, tworząc procedury wewnętrzne

1. Należy właściwie zdefiniować mobbing. Aby ustalić, że mamy z nim do czynienia, musi wystąpić działanie lub zachowanie, które:
 - dotyczy pracownika lub jest skierowanego przeciwko niemu,
 - jest uporczywe i długotrwałe,
 - ma postać nękania lub zastraszania,
 - ma na celu lub jego skutkiem jest poniżenie lub ośmieszenie pracownika, izolowanie go lub wyeliminowanie z zespołu,
 - skutkuje zaniżoną oceną przydatności zawodowej zatrudnionego.
2. Procedura powinna szczegółowo opisywać działania pracodawcy na dwóch polach:
 - określać działania prewencyjne mające na celu przeciwdziałanie mobbingowi w zakładzie pracy,
 - regulować procedurę skargową, z której może skorzystać pracownik w celu zgłoszenia mobbingu pracodawcy.
3. W procedurze z jednej strony należy nałóżć na pracowników obowiązek informowania o wszelkich zjawiskach mobbingu, z drugiej zaś wskazać, że za zachowania będące jego przejawem mogą zostać ukarani dyscyplinarnie, otrzymać wypowiedzenie umowy o pracę, a nawet dyscyplinarkę.
4. Pracodawca powinien przewidzieć powołanie komisji ds. przeciwdziałania mobbingowi, określić jej skład i procedurę działania (z zachowaniem zasad bezstronności i poufności).
5. W ramach procedury skargowej trzeba wskazać osobę, do której można kierować zgłoszenia. Procedura powinna również określać, że zawiadomienie ze strony pracownika ma być szczegółowe (zawierać opis okoliczności faktycznych i wskazywać dowody). Należy także wskazać, jaką ochronę gwarantuje się pracownikowi, który zgłasza naganne zachowania w firmie.
6. Trzeba zadbać o zapoznanie się wszystkich pracowników z procedurą i uzyskać potwierdzenie tego na piśmie, aby móc egzekwować od nich przestrzeganie jej zapisów.

w miejscu pracy. Rzeczywistość jest jednak zgoła inna – obawy zatrudnionych najczęściej biorą górę i nie decydują się zawiadamiać o negatywnych zachowaniach współpracowników.

Zdaniem Sławomira Parucha, jeżeli pracownik obawia się dokonać zgłoszenia, ujawniając swoją tożsamość, oznacza to, że należałoby popracować nad zapewnieniem pracownikowi przez pracodawcę odpowiedniej ochrony. W jego ocenie, jeśli jej brakuje, będzie to stanowił problem również w przypadku anonimowych zgłoszeń, w sytuacji gdy osoba zawiadamiająca zostanie zidentyfikowana. Jeśli natomiast to pracodawca obawia się, że pracownicy będą się bać zgłaszać nieprawidłowości pod własnym nazwiskiem, również jest to sygnał do wprowadzenia odpowiedniej ochrony zatrudnionych w zakładzie pracy.

– Obowiązujące przepisy są wystarczające, by taką ochronę zagwarantować pracownikowi, choć oczywiście mogłyby iść dalej. Zasadę ochrony pracownika w przypadku zgłaszania przez niego nieprawidłowości w firmie da się wyinterpretować z obowiązujących regulacji – taka osoba nie powinna być szka-

nowana, bo działa w interesie firmy. W mojej ocenie nie ma również znaczenia, czy zgłoszenia do podmiotu zewnętrznego są dokonywane rzeczywiście przez pracownika, czy też przez kogoś spoza zakładu pracy. Postrzegam to raczej jako zaletę takiej usługi. Jeśli ma miejsce próba zaskodzenia pracodawcy z zewnątrz, to równie dobrze mogłyby zostać podjęta na działającą w strukturach wewnętrznych linię zgłoszeniową – twierdzi Sławomir Paruch.

Bezpieczeństwo informacji

Prawnicy zwracają także uwagę na problem przetwarzania danych osobowych przez podmiot zewnętrzny, w sytuacji gdy takie informacje znajdują się w zgłoszeniu.

– Pracodawca powinien więc zwrócić szczególną uwagę na to, by w umowie z firmą zewnętrzną znalazł się odpowiedni zapis o przetwarzaniu danych osobowych z zachowaniem warunków wynikających z ustawy o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 1182 ze zm.). Za-

trudniający może upoważnić taki podmiot do ich przetwarzania w celu realizacji umowy, z zastrzeżeniem ich ochrony i wykorzystania tylko do tego celu – podkreśla Przemysław Ciszek.

– Pracownik, który ujawni dane osobowe, a zwłaszcza dane wrażliwe, naraża się w ten sposób na odpowiedzialność prawną z tytułu naruszenia prywatności innej osoby. Ujawnienia tożsamości pracownika zgłaszającego sprawę nie można wykluczyć, więc powinien się on liczyć z takimi konsekwencjami – twierdzi Grzegorz Orłowski, radca prawny z kancelarii Orłowski, Patulski, Walczak. Przemysław Ciszek zauważa też, że obsługa firmy zewnętrznej w takiej sytuacji powoduje również ryzyko „wyjścia na zewnątrz”, czyli ujawnienia wewnętrznych problemów w zakładzie pracy. Podmiot realizujący usługę może się bowiem np. pochwalić, że obsługuje konkretnego klienta, a to niekoniecznie wpisuje się w politykę public relations danego pracodawcy. ©