

ZAŠTITA RADNIKA | POSTUPANJE U SLUČAJU MOBBINGA

VODIČ ZA POSLODAVCE

Prevenција. Pravovremeno postupanje. Zaštita svih.



- ✓ Nulta tolerancija na mobbing
- ✓ Sigurno i dostojanstveno radno okruženje
- ✓ Pravovremeno prepoznavanje i postupanje
- ✓ Zaštita radnika i odgovornost poslodavca
- ✓ Usklađeno s propisima i najboljom praksom



PREPOZNAJTE
RIZIKE



REGIRAJTE
PRAVOVREMENO



ZAŠTITITE
RADNIKE



POSTUPAJTE
SUKLADNO
ZAKONU



PREUZMITE
ODGOVORNOST



Sigurno radno okruženje počinje odgovornim poslodavcem.
Vaši ljudi. Vaša organizacija. Vaša odgovornost.

SADRŽAJ:

1. PRAVNI TEMELJ.....	1
2. ŠTO JE MOBBING.....	2
3. KAKO PREPOZNATI MOBBING.....	3
4. OBVEZE POSLODAVCA.....	4
5. POSTUPANJE POSLODAVCA NAKON ZAPRIMLJENE PRIJAVE – „ <i>korak po korak</i> “.....	6
6. ZAŠTITA PODNOSITELJA PRIJAVE.....	7
7. PRIVREMENE MJERE KOJE POSLODAVAC MOŽE PODUZETI.....	8
8. MOGUĆE MJERE PREMA POČINITELJU MOBBINGA.....	9
9. POTENCIJALNE POSLJEDICE ZA POSLODAVCE.....	10
10. PREPORUKE POSLODAVCIMA.....	11

1. PRAVNI TEMELJ

Zaštita radnika od mobbinga i uznemiravanja na radu u Republici Hrvatskoj proizlazi iz više propisa koji zajedno uređuju obveze poslodavca i prava radnika.

Zakon o radu propisuje obvezu poslodavca da zaštiti dostojanstvo radnika, spriječi uznemiravanje i diskriminaciju te osigura sigurne i primjerene uvjete rada. Poslodavac je dužan poduzimati mjere zaštite i provoditi postupak po prijavi uznemiravanja, sukladno čl. 134. Zakona o radu.

Slika 1. članak 134. Zakona o radu – zaštita dostojanstva radnika



ČLANAK 134. ZAKONA O RADU



ZAŠTITA DOSTOJANSTVA RADNIKA

Članak 134. detaljno uređuje zaštitu radnika od uznemiravanja i spolnog uznemiravanja na radnom mjestu.

STAVAK 1.		Postupak i mjere zaštite od uznemiravanja i spolnog uznemiravanja uređuju se posebnim zakonom, kolektivnim ugovorom, sporazumom ili pravilnikom o radu.
STAVAK 2.		Poslodavac koji zapošljava 20 ili više radnika mora imenovati osobu ovlaštenu za primanje i rješavanje pritužbi. Ako zapošljava 75 ili više radnika, mora imenovati dvije osobe različitog spola.
STAVAK 3.		Osoba ovlaštena za primanje i rješavanje pritužbi može biti radnik ili osoba koja nije zaposlena kod poslodavca.
STAVAK 4.		Poslodavac je dužan u roku od 8 dana od imenovanja osobe ovlaštene za primanje i rješavanje pritužbi obavijestiti o tome radnike.
STAVAK 5.		Pritužba se mora ispitati i odgovarajuće mjere poduzeti najkasnije u roku od 8 dana od dana dostave pritužbe poslodavcu.
STAVAK 6.		Ako poslodavac ne postupi u roku iz stavka 5. ovoga članka ili mjere zaštite nisu odgovarajuće, radnik može prekinuti rad, uz obvezu da u roku od 8 dana od dana prekida rada zatraži sudsku zaštitu.
STAVAK 7.		U okolnostima koje opravdavaju takav postupak, radnik može prekinuti rad i bez podnošenja pritužbe poslodavcu, uz obvezu da o prekidu rada bez odgode obavijesti poslodavca i u roku od 8 dana od dana prekida rada zatraži sudsku zaštitu.



Poslodavac je dužan osigurati radno okruženje u kojem se poštuje dostojanstvo svakog radnika te pravovremeno i učinkovito spriječiti svaki oblik uznemiravanja.



Zakon o suzbijanju diskriminacije uređuje zaštitu od diskriminacije, uznemiravanja i spolnog uznemiravanja te predstavlja važan pravni okvir u slučajevima ponašanja povezanih s mobbingom.

Kazneni zakon predviđa kaznenu odgovornost za zlostavljanje na radu i druga osobito teška ponašanja kojima se vrijeđa dostojanstvo ili ugrožava psihičko zdravlje radnika.

Zakon o obveznim odnosima primjenjuje se u slučajevima naknade štete radniku koji je pretrpio imovinsku ili neimovinsku štetu zbog mobbinga ili uznemiravanja na radnom mjestu.

2. ŠTO JE MOBBING?

Hrvatski pravni sustav ne sadrži jedinstvenu zakonsku definiciju mobbinga, no sudska praksa i stručna literatura ga opisuju kao sustavno psihičko zlostavljanje, ponižavanje ili izoliranje

radnika na radnom mjestu, usmjereno na povredu njegova dostojanstva, ugleda i integriteta te često s ciljem njegovog profesionalnog ili psihičkog iscrpljivanja.

Za postojanje mobbinga u pravilu se uzima da mora postojati njegova sustavnost (ponavljano ponašanje kroz vrijeme), određeno trajanje (kontinuirano kroz dulje razdoblje) te neravnoteža moći između počinitelja i žrtve. Pojedinačni sukobi, nesuglasice ili strože upravljanje radnim procesom ne smatraju se mobbingom, sve dok ne poprimaju obilježja ponavljano i usmjerenog zlostavljanja.

Slika 2. Vrste mobbinga prema odnosu moći



Vertikalni mobbing (silazni) postoji kada nadređene osobe zlostavljaju podređene radnike. Obrnuti (uzlazni) vertikalni mobbing odnosi se na situacije u kojima podređeni zlostavljaju nadređenog, pri čemu je u praksi rjeđe zastupljen.

Strateški mobbing predstavlja podvrstu vertikalnog mobbinga u kojem upravljačka struktura poslodavca sustavno provodi psihičko zlostavljanje radnika koji se smatraju nepoželjnim ili viškom radne snage, osobito u kontekstu promjena vlasničke strukture, pripajanja društava te prijenosa ugovora o radu.

Bossing označava oblik vertikalnog mobbinga u kojem nadređeni kroz agresivno, uvredljivo i neprijateljsko ponašanje zlostavljaju podređene radnike.

Horizontalni mobbing odnosi se na zlostavljanje među radnicima koji su u istoj hijerarhijskoj razini, bez odnosa nadređenosti ili podređenosti.

Emotivni mobbing proizlazi iz negativnih emocija poput zavisti, ljubomore, ljutnje i neprijateljstva, te se očituje kroz kritiziranje rada, ponižavanje, vrijeđanje, podmetanje te uskraćivanje ili sprječavanje pristupa informacijama potrebnima za izvršavanje radnih zadataka.

3. KAKO PREPOZNATI MOBBING?

Slika 3. Ključni indikatori mobbinga



S gledišta poslodavca, mobbing se prepoznaje kao **ponavljajući obrazac ponašanja** koji narušava radne odnose, timsku suradnju i dostojanstvo zaposlenika, a ne kao pojedinačni izolirani incident. Pravovremeno uočavanje takvih obrazaca važno je radi ispunjenja zakonske obveze zaštite dostojanstva radnika, ali i očuvanja zdrave radne klime.

Jedan od prvih znakova su situacije **izolacije i isključivanja zaposlenika** iz radnih procesa i komunikacije. To uključuje sustavno izostavljanje s sastanaka, ignoriranje u raspravama, nepozivanje na relevantne poslovne aktivnosti ili premještanje u fizički izolirane prostore bez opravdanog poslovnog razloga. Takvi obrasci, ako su učestali, mogu ukazivati na narušene odnose i potencijalnu diskriminatornu praksu.

Poslodavac također može uočiti mobbing kroz **promjene u dodjeli poslova i tretmanu radne uloge** zaposlenika. Upozoravajuće je kada se radniku dodjeljuju zadaci ispod njegove razine kvalifikacija ili, suprotno, nerealan zahtjevnosti zadaci i rokovi. Također, znakovi su i sustavno

oduzimanje odgovornosti, ignoriranje prijedloga te javna ili neopravdana kritika rada zaposlenika.

Važan indikator je i **uskraćivanje informacija i resursa potrebnih za rad**. To uključuje neprosljeđivanje ključnih informacija, isključivanje iz komunikacijskih kanala, uskraćivanje pristupa sustavima ili nedostatak obuke i mentorstva u odnosu na standarde organizacije.

Takve situacije mogu objektivno onemogućiti rad i stvoriti lažnu sliku lošeg učinka.

Poslodavac treba obratiti pozornost i na **ponašanja koja narušavaju osobni i profesionalni ugled zaposlenika**. To uključuje širenje glasina, javno omalovažavanje, neprimjerene komentare te neopravdano pripisivanje pogrešaka. Posebno je ozbiljno ako se takvo ponašanje odvija pred kolegama ili klijentima.

Ključno za poslodavca (indikator mobbinga):

- ✓ Ponavljajuće isključivanje zaposlenika iz sastanaka, komunikacije i timskih aktivnosti
- ✓ Neopravdane promjene radnih zadataka (prelagano ili preteško opterećenje, oduzimanje odgovornosti)
- ✓ Sustavno uskraćivanje informacija, alata ili obuke potrebne za rad
- ✓ Javna ili učestala neopravdana kritika i narušavanje ugleda zaposlenika
- ✓ Zastrašivanje, prijetnje i neprimjeren način komunikacije (vikanje, ponižavanje)
- ✓ Obrasci koji se ponavljaju kroz vrijeme, a ne jednokratni sukobi ili nesporazumi

4. OBVEZE POSLODAVCA

Zakon o radu Republike Hrvatske propisuje da je poslodavac dužan osigurati radnicima zaštitu dostojanstva tijekom rada, uključujući zaštitu od uznemiravanja i spolnog uznemiravanja. Ova obveza ima dvojaku ulogu: **preventivnu**, kojom se nastoji spriječiti nastanak nedopuštenih ponašanja u radnom okruženju, te **korektivnu**, koja obuhvaća učinkovito postupanje po zaprimljenim pritužbama i otklanjanje posljedica povrede dostojanstva radnika.

Slika 4. Obveze poslodavca u zaštiti dostojanstva radnika



Ključne obveze:

- ✓ osigurati zaštitu dostojanstva radnika te sprječavati uznemiravanje i mobbing
- ✓ imenovati povjerenika za zaštitu dostojanstva (ili više njih, ovisno o broju radnika)
- ✓ pravodobno obavijestiti radnike o imenovanju povjerenika
- ✓ donijeti interni akt kojim se uređuje postupak zaštite dostojanstva radnika
- ✓ osigurati učinkovit, brz i nepristran postupak po zaprimljenim pritužbama
- ✓ poduzeti odgovarajuće mjere radi sprječavanja i sankcioniranja povrede dostojanstva
- ✓ osigurati povjerljivost podataka i zaštitu podnositelja pritužbe od odmazde
- ✓ primjenjivati obvezu zaštite dostojanstva radnika neovisno o veličini poslodavca

Imenovanje povjerenika za zaštitu dostojanstva

Sukladno članku 134. Zakona o radu, poslodavac koji zapošljava 20 ili više radnika dužan je imenovati osobu ovlaštenu za primanje i rješavanje pritužbi vezanih uz zaštitu dostojanstva radnika. Kod poslodavaca koji zapošljavaju 75 ili više radnika, obveza se proširuje na imenovanje dviju osoba različitog spola, čime se osigurava veća dostupnost i uravnoteženost postupanja.

Povjerenik za zaštitu dostojanstva može biti zaposlenik poslodavca, najčešće osoba iz kadrovske, pravne ili srodne organizacijske jedinice, ali i vanjska stručna osoba koja nije u radnom odnosu kod poslodavca. Poslodavac je dužan u roku od osam dana od imenovanja

obavijestiti sve radnike o osobi povjerenika, kako bi im bio omogućen učinkovit pristup mehanizmima zaštite.

Donošenje internih akata

Poslodavac je obavezan urediti postupak zaštite dostojanstva radnika internim aktom, koji može biti sastavni dio kolektivnog ugovora, sporazuma sklopljenog s radničkim vijećem ili pravilnika o radu. Interni akt mora sadržavati jasna pravila o zaprimanju i obradi pritužbi, načinu provođenja ispitnog postupka, rokovima postupanja, mogućim mjerama zaštite te sankcijama za utvrđene povrede dostojanstva radnika.

Postupanje po pritužbi

Po zaprimanju pritužbe, poslodavac odnosno imenovani povjerenik dužan je bez odgode pristupiti ispitivanju navoda, u rokovima propisanim internim aktom, a najkasnije u roku od osam dana. U postupku je potrebno utvrditi sve relevantne činjenice, uključujući saslušanje podnositelja pritužbe, prijavljene osobe te eventualnih svjedoka.

Nakon provedenog postupka poslodavac je obavezan poduzeti odgovarajuće mjere radi sprječavanja nastavka uznemiravanja, što može uključivati organizacijske mjere, mjere zaštite žrtve, pa sve do radnopravnih sankcija prema počinitelju, sukladno težini povrede.

Osiguranje povjerljivosti i zaštita dostojanstva u postupku

Svi podaci prikupljeni u postupku zaštite dostojanstva radnika smatraju se povjerljivima te se njima mora postupati u skladu s načelom zaštite privatnosti i dostojanstva svih uključenih osoba. Poslodavac je dužan osigurati da sam postupak ne dovede do dodatne stigmatizacije, odmazde ili pogoršanja položaja radnika koji je podnio pritužbu.

Posebna situacija – poslodavci s manje od 20 radnika

Iako poslodavci koji zapošljavaju manje od 20 radnika nisu obvezni imenovati povjerenika za zaštitu dostojanstva, njihova obveza zaštite dostojanstva radnika postoji u svakom slučaju. Temeljem članka 7. stavka 5. Zakona o radu, svaki poslodavac dužan je osigurati radne uvjete u kojima radnik neće biti izložen uznemiravanju, diskriminaciji ili drugim oblicima povrede dostojanstva, neovisno o veličini organizacije.

5. POSTUPANJE POSLODAVCA NAKON ZAPRIMLJENE PRIJAVE – „korak po korak“

Nakon zaprimanja prijave o povredi dostojanstva radnika, poslodavac je dužan bez odgode **pokrenuti interni postupak zaštite**, osigurati povjerljivost i postupati nepristrano, uz poštivanje prava svih uključenih strana. Postupak se provodi u roku propisanom Zakonom o radu (najkasnije u **roku od 8 dana** od zaprimanja pritužbe).

Slika 5. Postupanje poslodavca nakon zaprimljene prijave

POSTUPANJE POSLODAVCA NAKON ZAPRIMLJENE PRIJAVE



a) Potvrditi primitak prijave

Poslodavac primitak prijave potvrđuje u pisanom obliku (e-mailom ili službenim dopisom), uz evidentiranje datuma zaprimanja u evidenciju zaprimljenih pritužbi. U potvrdi se navodi da je postupak pokrenut, te da će se poduzeti radnje u skladu s internim aktima i zakonom. Time se osigurava dokaz o početku postupanja.

b) Osigurati povjerljivost postupka

Povjerljivost se osigurava ograničavanjem pristupa informacijama isključivo na ovlaštene osobe (npr. povjerenik za zaštitu dostojanstva radnika, HR služba ili imenovana komisija). Dokumentacija se vodi odvojeno od osobnog dosjea radnika, u fizički ili elektronički zaštićenom obliku (lozinke, zaključani ormari, kontrola pristupa). Sudionici postupka se izričito upozoravaju na obvezu čuvanja tajnosti podataka.

c) Obaviti razgovor s podnositeljem prijave

Razgovor se provodi u zaštićenom i diskretnom okruženju, bez prisutnosti prijavljene osobe. Poslodavac ili ovlaštena osoba pribavlja detaljan opis događaja, vremenski okvir, identifikaciju osoba, učestalost ponašanja te eventualne materijalne dokaze (e-mailovi, poruke, dokumenti). Sastavlja se zapisnik koji potpisuje podnositelj prijave, čime se osigurava dokazna vrijednost iskaza.

d) Obaviti razgovor s prijavljenom osobom

Prijavljenoj osobi mora se omogućiti očitovanje o navodima iz prijave, uz poštivanje načela prava na obranu. Razgovor se vodi odvojeno, uz prezentiranje konkretnih navoda, bez otkrivanja nepotrebnih osobnih podataka podnositelja prijave (u mjeri u kojoj je to moguće). Sastavlja se zapisnik o očitovanju, kojim se dokumentira iznesena obrana.

e) Po potrebi razgovarati sa svjedocima

Svjedoci se ispituju samo kada postoje relevantne naznake da raspolažu saznanjima o događajima. Razgovori se provode individualno, bez međusobnog utjecaja svjedoka. Poslodavac prikuplja činjenične, a ne interpretativne iskaze, te osigurava da svjedoci budu upoznati s povjerljivošću postupka i zaštitom od eventualne odmazde.

f) Prikupiti dokumentaciju i druge dokaze

Poslodavac prikuplja sve relevantne materijalne i digitalne dokaze, uključujući e-mail komunikaciju, interne poruke, radne zadatke, izvještaje, evidencije radnog vremena, audio/video zapise (ako su zakonito pribavljeni) te druge dokumente koji mogu potvrditi ili osporiti navode iz prijave. Po potrebi se provodi uvid u sustave poslodavca (npr. poslovna e-pošta ili interni komunikacijski alati), uz poštivanje propisa o zaštiti osobnih podataka.

g) Sastaviti zapisnike o provedenim radnjama

Za svaku poduzetu radnju sastavlja se službeni zapisnik koji mora sadržavati datum, mjesto, sudionike, bit izjava te zaključke razgovora. Zapisnici se arhiviraju kao dio predmeta postupka zaštite dostojanstva radnika. Time se osigurava dokazna osnova u slučaju inspeksijskog nadzora ili sudskog postupka.

6. ZAŠTITA PODNOSITELJA PRIJAVE (obveze poslodavca i preventivno postupanje)

Poslodavac je, sukladno odredbama Zakona o radu te načelima zaštite dostojanstva radnika, dužan osigurati učinkovitu zaštitu radnika koji u dobroj vjeri podnese prijavu mobbinga ili sudjeluje u postupku ispitivanja povrede dostojanstva na radu.

Ova zaštita predstavlja zakonsku i organizacijsku obvezu poslodavca te ključni element sustava prevencije zlostavljanja na radu.

Zabranjeno je svako nepovoljno postupanje (viktimizacija) prema radniku koji je:

- podnio prijavu povrede dostojanstva na radu,
- sudjelovao u postupku kao svjedok ili dao relevantne informacije,
- na drugi način sudjelovao u postupku utvrđivanja činjenica.

Pod nepovoljnim postupanjem (viktimizacijom) smatra se svaka radnja ili propust poslodavca ili drugih radnika koja je u uzročnoj vezi s podnošenjem prijave ili sudjelovanjem u postupku, a kojom se radnik stavlja u nepovoljniji položaj. To uključuje, ali nije ograničeno na: degradaciju radnog mjesta, promjenu radnih uvjeta na štetu radnika, neopravdano uskraćivanje ili preraspodjelu radnih zadataka, premještanje bez objektivnog razloga, onemogućavanje stručnog razvoja, negativno vrednovanje rada bez osnove te svaki oblik izravnog ili prikrivenog pritiska.

Poslodavac je dužan poduzeti sve razumne mjere radi sprječavanja takvog postupanja, uključujući organizacijske i upravljačke mjere zaštite. To osobito obuhvaća osiguranje jednakog tretmana radnika tijekom i nakon postupka, nadzor nad poštivanjem zabrane nepovoljnog postupanja te pravodobno reagiranje na svaku indiciju mogućeg kršenja te zabrane.

U slučaju utvrđenja nepovoljnog postupanja (viktimizacije), poslodavac je dužan isto tretirati kao tešku povredu radne obveze te poduzeti odgovarajuće mjere sukladno Zakonu o radu i internim aktima, uključujući disciplinske mjere ili otkaz ugovora o radu, ovisno o težini povrede i okolnostima slučaja.

7. PRIVREMENE MJERE KOJE POSLODAVAC MOŽE PODUZETI

Tijekom trajanja postupka ispitivanja prijave mobbinga, poslodavac je ovlašten i dužan, radi sprječavanja daljnje štete i zaštite dostojanstva radnika, poduzeti privremene organizacijske mjere. Takve mjere ne predstavljaju utvrđivanje odgovornosti, već preventivno postupanje radi očuvanja sigurnog i urednog radnog okruženja, u skladu s načelom razmjernosti.

Razdvajanje uključenih osoba

Poslodavac može organizacijski osigurati da podnositelj prijave i prijavljena osoba ne dolaze u neposredan kontakt. To se može ostvariti raspoređivanjem rada u različite smjene, odjele ili lokacije, kao i izmjenom timova ili radnih zadataka. Cilj je spriječiti daljnje sukobe, pritiske ili neprimjereno ponašanje tijekom postupka.

Izmjena rasporeda rada

Poslodavac može privremeno izmijeniti raspored radnog vremena jedne ili obje uključene strane (npr. druga smjena, druga organizacijska jedinica ili promjena radnog mjesta unutar istog radnog procesa). Ova mjera koristi se kada je razdvajanje nužno, ali organizacijski nije moguće fizičko udaljavanje radnika.

Omogućavanje rada od kuće (rad na daljinu)

U slučajevima kada priroda posla to dopušta, poslodavac može privremeno odobriti rad od kuće jednoj od uključenih osoba. Ova mjera posebno je prikladna kada postoji visoki stupanj konflikta, a radni zadaci se mogu izvršavati bez prisutnosti u poslovnim prostorima poslodavca.

Privremeno premještanje radnika

Poslodavac može donijeti odluku o privremenom premještanju radnika na drugo radno mjesto, organizacijsku jedinicu ili lokaciju, uz poštivanje ugovora o radu i sistematizacije radnih mjesta. Premještaj se koristi kao preventivna mjera radi stabilizacije radne okoline, a ne kao sankcija.

Donošenje drugih organizacijskih mjera radi zaštite dostojanstva

Poslodavac može poduzeti i druge razmjerne mjere, poput promjene nadređenog, reorganizacije radnih procesa, uvođenja nadzora komunikacije u profesionalnom okviru ili privremenog isključivanja iz zajedničkih projekata. Svaka mjera mora biti usmjerena isključivo na sprječavanje daljnjeg uznemiravanja i osiguranje urednog funkcioniranja rada.

8. MOGUĆE MJERE PREMA POČINITELJU MOBBINGA

Ako se nakon provedenog postupka utvrdi osnovanost prijave i povreda obveza iz radnog odnosa, poslodavac je dužan poduzeti odgovarajuće mjere u skladu sa Zakonom o radu, internim aktima i težinom povrede. Mjere moraju biti individualizirane, razmjerne i usmjerene na zaštitu radne okoline te sprječavanje ponavljanja povrede.

Izdavanje pisanog upozorenja

Poslodavac može radniku izreći pisano upozorenje o povredi radne obveze, kojim se jasno opisuje neprihvatljivo ponašanje te se radnik upozorava na posljedice ponavljanja istog ili sličnog ponašanja. Upozorenje se arhivira u osobni dosje radnika.

Pokretanje disciplinskog postupka

Poslodavac može pokrenuti disciplinski postupak radi utvrđivanja povrede radne obveze, u skladu s internim pravilnikom i Zakonom o radu. U postupku se osigurava pravo radnika na očitovanje i obranu, a mogu se provesti dodatne provjere i saslušanja.

Donošenje odluke o premještanju

Ako je to opravdano organizacijskim razlozima ili radi zaštite radne okoline, poslodavac može trajno ili dugoročno premjestiti radnika na drugo radno mjesto ili organizacijsku jedinicu, uz poštivanje ugovornih i zakonskih uvjeta.

Otkaz ugovora o radu

U slučaju osobito teške povrede radne obveze, ponavljanja mobbinga ili kada je nastavak radnog odnosa nemoguć, poslodavac može otkazati ugovor o radu, uz poštivanje svih

zakonskih pretpostavki (opravdan razlog, postupak prethodnog upozorenja gdje je primjenjivo, rokovi i prava radnika).

9. POTENCIJALNE POSLJEDICE ZA POSLODAVCE

Posljedice za poslodavca zbog propusta u zaštiti dostojanstva radnika

Neispunjavanje obveze zaštite dostojanstva radnika predstavlja ozbiljan pravni i organizacijski rizik za poslodavca. Propusti u prevenciji i sankcioniranju mobbinga mogu rezultirati kaznenom i prekršajnom odgovornošću, značajnim financijskim troškovima, sudskim sporovima te dugoročnim negativnim posljedicama na poslovanje i ugled organizacije. Obveza zaštite dostojanstva radnika proizlazi prvenstveno iz odredbi Zakona o radu, ali i iz opće obveze poslodavca da osigura sigurne i zdrave uvjete rada.

Kaznena odgovornost odgovornih osoba

Najteže posljedice mogu nastupiti u slučajevima kada zlostavljanje na radu dovede do narušavanja fizičkog ili psihičkog zdravlja radnika. Prema članku 133. Kaznenog zakona, odgovorne osobe mogu kazneno odgovarati za zlostavljanje na radu i biti kažnjene kaznom zatvora do dvije godine ako je takvim postupanjem prouzročeno pogoršanje zdravstvenog stanja zaposlenika.

Kaznena odgovornost može obuhvatiti članove uprave, rukovoditelje ili druge osobe koje su svojim postupanjem, propuštanjem reakcije ili toleriranjem neprihvatljivog ponašanja pridonijele nastanku štetnih posljedica. Posebno otegotnom okolnošću smatra se dugotrajno ignoriranje prijava zaposlenika ili neprovođenje zakonom propisanih mjera zaštite dostojanstva radnika.

Građanskopravna odgovornost i naknada štete

Radnik koji je bio izložen mobbingu ili drugom obliku uznemiravanja može protiv poslodavca (koji nije proveo postupak i proveo odgovarajuće mjere) pokrenuti sudski postupak radi naknade materijalne i nematerijalne štete. Poslodavac može odgovarati za pretrpljene duševne boli, povredu ugleda, narušavanje zdravlja, troškove liječenja, izgubljenu zaradu i druge posljedice koje su nastale zbog nezakonitog postupanja ili propuštanja zaštite zaposlenika.

Izvanredni otkaz radnika zbog povrede obveza poslodavca

Ako poslodavac ne poduzme odgovarajuće mjere zaštite dostojanstva radnika, zaposlenik može koristiti pravo na izvanredni otkaz ugovora o radu sukladno članku 116. Zakona o radu. Takvo postupanje poslodavca smatra se osobito teškom povredom obveze iz radnog odnosa.

Prekršajna odgovornost i novčane kazne

Poslodavac koji ne ispuni obveze zaštite dostojanstva radnika propisane člankom 134. Zakona o radu izlaže se prekršajnoj odgovornosti sukladno člancima 228. i 229. Zakona o radu. Novčane kazne ovise o težini povrede i statusu počinitelja.

Za pravne osobe propisane su sljedeće novčane kazne:

Kategorija prekršaja	Raspon novčane kazne
Pravna osoba – teži prekršaj	4.110 do 7.960 EUR
Pravna osoba – najteži prekršaj	8.090 do 13.270 EUR
Odgovorna osoba u pravnoj osobi	530 do 1.060 EUR
Fizička osoba – poslodavac	1.060 do 3.980 EUR

Organizacijske i poslovne posljedice

Osim pravnih sankcija, posljedice mobbinga značajno utječu na cjelokupno poslovanje organizacije. Dugotrajno toleriranje neprihvatljivih ponašanja najčešće rezultira narušenim međuljudskim odnosima, smanjenjem povjerenja zaposlenika prema upravi i pogoršanjem organizacijske klime. U praksi se najčešće javljaju: pad produktivnosti i radne učinkovitosti, smanjena motivacija i angažiranost zaposlenika, povećana fluktuacija radne snage, otežano privlačenje i zadržavanje kvalitetnih kadrova, povećani broj konflikata i izostanaka s rada, narušavanje ugleda poslodavca na tržištu rada i prema poslovnim partnerima.

Posebno značajan trošak predstavljaju bolovanja povezana sa stresom, anksioznošću i drugim psihičkim smetnjama koje mogu biti posljedica mobbinga.

10. PREPORUKE POSLODAVCIMA

Slika 6. Preporuke za poslodavce vezano za zaštitu dostojanstva radnika



Preporučljivo je da poslodavac sustavno i preventivno uredi područje zaštite dostojanstva radnika te uspostavi jasne mehanizme sprječavanja i pravodobnog rješavanja svih oblika uznemiravanja i mobbinga. Posebno se preporučuje:

Donijeti i aktivno provoditi internu politiku prevencije mobbinga i zaštite dostojanstva radnika – poslodavac bi trebao izraditi jasan interni akt kojim se definiraju načela nulte tolerancije na mobbing, diskriminaciju, uznemiravanje i druge oblike neprimjerenog ponašanja. Politika treba sadržavati opis prava i obveza zaposlenika i rukovoditelja, postupak prijave, način provođenja interne istrage te moguće mjere i sankcije. Važno je da dokument ne ostane samo formalna obveza, već da bude dostupan svim zaposlenicima, uključen u onboarding procese i redovito ažuriran u skladu s praksom i zakonskim izmjenama.

Osigurati učinkovite, sigurne i povjerljive kanale prijave – zaposlenicima treba omogućiti više načina za prijavu neprimjerenog ponašanja, primjerice putem povjerljive e-mail adrese, imenovane osobe za zaštitu dostojanstva radnika, anonimnih obrazaca ili vanjskih savjetodavnih kanala. Poslodavac mora osigurati zaštitu prijavitelja od odmazde, stigmatizacije ili pogoršanja radnog položaja. Povjerenje u sustav prijave značajno povećava vjerojatnost pravodobnog otkrivanja problema i smanjuje rizik eskalacije sukoba.

Reagirati brzo, profesionalno i nepristrano na svaku prijavu – svaku prijavu potrebno je evidentirati i razmotriti bez odgađanja, uz poštivanje načela povjerljivosti i jednakog postupanja prema svim uključenim stranama. Poslodavac bi trebao unaprijed definirati rokove i procedure internog postupanja te osigurati da osobe koje vode postupak budu nepristrane i educirane za vođenje osjetljivih radnopravnih situacija. Odugovlačenje, ignoriranje prijava ili selektivno postupanje mogu povećati pravni i organizacijski rizik te negativno utjecati na radnu atmosferu.

Jasno definirati neprihvatljiva ponašanja i standarde komunikacije – u internim pravilnicima i edukacijama potrebno je konkretno navesti koja se ponašanja smatraju nedopuštenima, primjerice vrijeđanje, omalovažavanje, izolacija zaposlenika, prijetnje, ponižavanje, širenje glasina, neprimjereni komentari ili kontinuirani pritisci. Uz zabrane, korisno je definirati i poželjne obrasce profesionalne komunikacije, suradnje i rukovođenja kako bi zaposlenici imali jasne smjernice očekivanog ponašanja na radnom mjestu.

Kontinuirano educirati rukovoditelje i zaposlenike – redovite edukacije i radionice mogu značajno doprinijeti prepoznavanju rizičnih ponašanja i razvoju kulture međusobnog poštovanja. Posebnu pažnju potrebno je posvetiti rukovoditeljima jer upravo oni imaju ključnu ulogu u oblikovanju organizacijske kulture i ranom prepoznavanju konflikata unutar timova. Edukacije bi trebale obuhvatiti teme poput prevencije mobbinga, komunikacijskih vještina, upravljanja konfliktima, zaštite dostojanstva radnika te odgovornosti poslodavca i zaposlenika prema važećim propisima.