URSH UDRUGA RADNIČKIH SINDIKATA HRVATSKE



ऑनलाइन प्रक्रिया मैनुअल

श्रमिक गरिमा की सुरक्षा कार्यस्थल पर

श्रमिकों की गरिमा को पहचानना, दस्तावेजीकृत करना, और सुरक्षित करना।

यह मैनुअल श्रमिकों, यूनियन प्रतिनिधियों, और नियोक्ताओं को अपमान, बहिष्करण, धमकी, दबाव, और कार्यस्थल पर अन्य प्रकार के मनोवैज्ञानिक उत्पीड़न की पहचान करने में मदद करता है। इसमें स्पष्ट कदमों, साक्ष्य, गोपनीयता, और स्वास्थ्य सुरक्षा पर बल दिया गया है।

8
कार्रवाई के दिन।

>20
कर्मचारी होने पर गरिमा संरक्षण हेतु जिम्मेदार व्यक्ति नियुक्त करना अनिवार्य

ज़ाग्रेब, मई 2026

प्रकाशक: URSH - Udruga radničkih sindikata Hrvatske (क्रोएशियाई ट्रेड यूनियनों का संघ)।

सामग्री और उपयोग

यह मैनुअल श्रमिकों, ट्रेड यूनियन प्रतिनिधियों, गरिमा सुरक्षा के लिए जिम्मेदार व्यक्तियों, नियोक्ताओं, और सुरक्षित कार्य वातावरण चाहने वाले सभी के लिए तैयार किया गया है।

1. मॉबिंग क्या है?
2. मॉबिंग क्या नहीं है?
3. कानूनी ढांचा और आंतरिक प्रक्रिया
4. व्यवहार पैटर्न और चेतावनी संकेत
5. कदम, साक्ष्य, और शिकायत
6. भेदभाव, यौन उत्पीड़न, और डिजिटल कार्य
7. स्वास्थ्य, ट्रेड यूनियन, नियोक्ता, और गवाह
8. उपाय, जाँच सूचियां, संपर्क, और स्रोत

मैनुअल का उपयोग कैसे करें: पहले पहचान और साक्ष्य वाले खंड को पढ़ें। फिर घटनाक्रम तैयार करें, संदेश और दस्तावेज सुरक्षित रखें, और गरिमा सुरक्षा अधिकारी, यूनियन, या अन्य अधिकृत व्यक्ति से संपर्क करें। आपातकालीन स्थितियों में, समस्या बढ़ने की प्रतीक्षा न करें।

मॉबिंग क्या है?

मॉबिंग काम पर होने वाले व्यवस्थित मानसिक दुर्व्यवहार या अपमानजनक व्यवहार का नाम है।
क्रोएशिया में, सुरक्षा श्रमिकों की गरिमा की सुरक्षा,
सामान्य उत्पीड़न तथा यौन उत्पीड़न के निषेध, भेदभाव के निषेध, और काम पर स्वास्थ्य सुरक्षा के नियमों के माध्यम से लागू की जाती है।



दबाव, बहिष्करण, और अपमान काम, स्वास्थ्य, और सुरक्षा को प्रभावित कर सकते हैं।

1. **पुनरावृत्ति**
   अक्सर इसमें कम से कम 6 महीने तक चलने वाला पैटर्न शामिल होता है।

2. **प्रतिकूल वातावरण**
   व्यवहार से डर, अपमान, शत्रुता, या बहिष्करण की भावना उत्पन्न होती है।

3. **गरिमा का उल्लंघन** इसका प्रभाव श्रमिकों को हीन दिखाना, उनकी प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाना, या उनके स्वास्थ्य को खतरे में डालना है।

याद रखें: केवल "मॉबिंग" नाम ही पर्याप्त नहीं है। व्यवहार में, विशिष्ट घटनाओं का वर्णन करना सबसे महत्वपूर्ण है: किसने क्या किया, कब, कहां, किसके सामने, और परिणाम क्या हुए।

मॉबिंग क्या नहीं है - लेकिन यह कानूनी होना चाहिए

वैध कार्य प्रबंधन मॉबिंग नहीं है यदि यह वास्तविक, समानुपातिक, समान रूप से लागू, और श्रमिकों की गरिमा के सम्मान के साथ किया गया हो।

यह सामान्यतः मॉबिंग नहीं है।

- ☑ कार्य और समय-सीमा पर उचित निर्देश।
- ☑ गुणवत्ता नियंत्रण और जवाबदेही।
- ☑ व्यक्ति का अपमान किए बिना कार्य की उचित आलोचना।
- ☑ वैधानिक चेतावनी या अनुशासनात्मक कार्रवाई।
- ☑ पारदर्शी और समान रूप से किया गया पुनर्गठन।

यह मॉबिंग बन सकता है।

- जब नियम चुनिंदा रूप से लागू किए जाते हैं।
- जब आलोचना का उद्देश्य व्यक्ति को अपमानित करना होता है।
- जब कार्य असंभव या निरर्थक हो जाते हैं।
- जब श्रमिक को अलग-थलग कर व्यवस्थित रूप से कमजोर किया जाता है।
- जब किसी कर्मचारी को शिकायत करने या अधिकार मांगने पर दंडित किया जाता है।

व्यावहारिक

1. क्या अस्वीकार्य व्यवहार दोहराया जाता है या लंबे समय तक चलता है? क्या यह डर,
2. अपमान, बहिष्करण उत्पन्न करता है या स्वास्थ्य को प्रभावित करता है?
3. क्या श्रमिक को समान स्थिति में अन्य लोगों की तुलना में नुकसान की स्थिति में रखा गया है?
4. क्या इसका व्यक्तिगत परिस्थितियों, स्वास्थ्य, आयु, लिंग, या यूनियन सदस्यता से कोई संबंध है?
5. क्या नियोक्ता को पता था या पता होना चाहिए था, लेकिन उसने उचित उपाय नहीं किए?

सुरक्षा किस पर आधारित है?

क्रोएशियाई कानून में मॉबिंग को कई कानूनी आधारों के माध्यम से संबोधित किया जाता है। इसलिए, शिकायत में केवल समस्या का नाम नहीं, बल्कि तथ्यों का वर्णन करें।

ZOR - श्रम कानून

नियोक्ता को श्रमिक की गरिमा की सुरक्षा करनी चाहिए। कम से कम 20 कर्मचारियों वाले नियोक्ता शिकायतों के लिए एक व्यक्ति नियुक्त करते हैं, और 75 से अधिक कर्मचारियों वाले नियोक्ता अलग-अलग लिंग के दो व्यक्ति नियुक्त करते हैं।

ZSD – भेदभाव

उत्पीड़न एक संरक्षित आधार से जुड़ा अवांछित व्यवहार है, जो गरिमा का उल्लंघन करता है और अपमानजनक या दुर्व्यवहारपूर्ण वातावरण बनाता है।

ZNR - व्यावसायिक सुरक्षा

व्यावसायिक सुरक्षा का आयोजन और कार्यान्वयन, जोखिम मूल्यांकन, और श्रमिकों को जोखिमों के बारे में सूचित करने की जिम्मेदारी नियोक्ता की है।

DIRH, अदालत, और यूनियन

अधिकारों की सुरक्षा के लिए आंतरिक प्रक्रियाएं, ट्रेड यूनियन सहायता, सक्षम संस्थानों को रिपोर्टिंग, और अदालती सुरक्षा का उपयोग किया जा सकता है।

नियमावली तक त्वरित पहंच:

श्रम अधिनियम | लैंगि | व्याव | राज्य

आंतरिक गरिमा सुरक्षा प्रक्रिया

श्रम कानून उत्पीड़न और यौन उत्पीड़न से श्रमिकों की गरिमा की सुरक्षा से संबंधित शिकायतों के लिए एक प्रक्रिया प्रदान करता है।

1 शिकायत
श्रमिक गरिमा सुरक्षा के लिए जिम्मेदार व्यक्ति या नियोक्ता के जिम्मेदार व्यक्ति को शिकायत प्रस्तुत करता है।

2 जांच
नियोक्ता या नामित व्यक्ति आरोपों की जांच करता है और जानकारी एकत्र करता है।

3 8 दिनों के भीतर
शिकायत की जांच की जानी चाहिए और उत्पीड़न सिद्ध होने पर आवश्यक उपाय किए जाने चाहिए।

4 सुरक्षा उपाय
उपायों में चेतावनी, पृथक्करण, कार्य संगठन में परिवर्तन, या शामिल व्यक्तियों के बीच संपर्क को सीमित करना शामिल हो सकता है।

5 अदालत और कार्य रोकना
यदि उपाय अनुपस्थित हैं या स्पष्ट रूप से अनुपयुक्त हैं, तो श्रमिक निर्धारित शर्तों के तहत कानूनी सुरक्षा प्राप्त कर सकता है।

गोपनीयता: श्रमिकों की गरिमा की सुरक्षा की प्रक्रिया में निर्धारित डेटा गोपनीय रखा जाना चाहिए। शिकायत और साक्ष्य केवल अधिकृत व्यक्तियों, यूनियन, या कानूनी प्रतिनिधि के साथ साझा करें।

मॉबिंग कैसी दिख सकती है भाग 1

सभी खराब संबंध मॉबिंग नहीं होते, लेकिन बार-बार अपमान, बहिष्करण, और दबाव को गंभीरता से लिया जाना चाहिए।

संचार

- चिल्लाना, मजाक उड़ाना, और व्यंग्य करना।
- बीच में रोकना और सार्वजनिक रूप से शर्मिंदा करना।
- बर्खास्तगी या स्थानांतरण की धमकी।

प्रतिष्ठा

- अफवाहें फैलाना।
- श्रमिकों को अक्षम या समस्याग्रस्त लेबल करना।
- जानबूझकर गलतियां करवाना।

कार्य जिम्मेदारियां

- निरर्थक या असंभव कार्य।
- बिना कारण अत्यधिक निगरानी।
- आधारहीन रूप से काम हटाना।



उदाहरण: सहकर्मियों के सामने सार्वजनिक रूप से शर्मिंदा करना या आक्रामक संचार करना।

महत्वपूर्ण: शिकायत में आपको प्रत्येक व्यक्ति के "इरादे" को सिद्ध करने की आवश्यकता नहीं है। व्यवहार, उसके प्रभाव, और पुनरावृत्ति को पैटर्न दिखाने वाले साक्ष्य के साथ स्पष्ट रूप से वर्णित करना पर्याप्त है।

मॉबिंग कैसी दिख सकती है
1. भाग 2

मॉबिंग कार्यालय, विनिर्माण, वाणिज्य, सार्वजनिक सेवाओं, स्वास्थ्य, शिक्षा, क्षेत्र कार्य, डिजिटल संचार, या घर से काम करते समय हो सकती है।

बहिष्करण

- बैठकों से बहिष्कार।
- सहकर्मियों से संपर्क पर प्रतिबंध।
- आवश्यक जानकारी न देना।

करियर

- शिक्षा में रुकावट। अनुचित
- मूल्यांकन
- उन्नति के लिए चुनिंदा नियम।

डिजिटल स्पेस

- समूह में अपमानजनक संदेश।
- कार्य घंटों के बाहर दबाव।
- डिजिटल चैनलों से जबरन हटाना।



डिजिटल संदेश महत्वपूर्ण साक्ष्य हो सकते हैं यदि वे पूर्ण रूप से सुरक्षित रखे जाएं।

वर्णन नियम

केवल "मॉबिंग" न लिखें। लिखें: किसने भाग लिया, क्या हुआ, कब, कहां, किसके सामने, और इसने काम या स्वास्थ्य को कैसे प्रभावित किया।

कब तुरंत प्रतिक्रिया दें

धमकियां
बर्खास्तगी, पदावनति, स्थानांतरण, या प्रतिशोध द्वारा।

सार्वजनिक अपमान
सहकर्मियों, ग्राहकों, या उपयोगकर्ताओं के सामने आलोचना।

बहिष्करण
जानकारी, बैठकों, और टीमों से बहिष्कार।

अवास्तविक कार्य निर्धारित करना
जानबूझकर असंभव समय-सीमा या विरोधाभासी निर्देश।

यौन उत्पीड़न
अवांछित टिप्पणियां, संदेश, स्पर्श, या दबाव।

स्वास्थ्य परिणाम अनिद्रा, चिंता, घबराहट, या निरंतर तनाव।

यदि व्यवहार दोहराया जाता है या बढ़ता है, तो घटनाओं को दर्ज करें, साक्ष्य सुरक्षित रखें, और गरिमा सुरक्षा व्यक्ति, यूनियन, या अन्य अधिकृत व्यक्ति से संपर्क करें। सुरक्षा या स्वास्थ्य को तत्काल खतरे की स्थिति में, सक्षम सेवाओं से आपातकालीन सहायता मांगें।

व्यवहार में मॉबिंग के प्रकार

प्रकार का नाम सुरक्षा के लिए महत्वपूर्ण नहीं है, लेकिन यह स्थिति का वर्णन और प्रमाण करना आसान बनाता है।



यह पहचानना महत्वपूर्ण है कि कौन भाग लेता है, कौन निर्णय लेता है, और कौन कार्रवाई रोक सकता है।

1. **ऊर्ध्वाधर नीचे**
   वरिष्ठों से श्रमिक या श्रमिकों के समूह तक।
2. **ऊर्ध्वाधर ऊपर**
   अधीनस्थ कर्मचारियों का समूह अपने वरिष्ठ को निशाना बनाते हुए
3. **क्षैतिज**
   समान या समकक्ष स्तर के श्रमिक।
4. **रणनीतिक**
   वे दबाव जो श्रमिकों को कंपनी छोड़ने के लिए प्रेरित करते हैं।
5. **डिजिटल मॉबिंग**
   ईमेल, चैट, और प्लेटफॉर्म

समस्या को केवल "व्यक्तित्व टकराव" तक सीमित न करें। यदि कार्य संगठन व्यवस्थित अपमान, बहिष्करण, या दबाव की अनुमति देता है, तो नियोक्ता को प्रतिक्रिया देनी चाहिए और आगे की क्षति को रोकना चाहिए।

श्रमिक के लिए पहले 7 कदम

जब मॉबिंग का संदेह हो, तो लक्ष्य जोखिम को कम करना, साक्ष्य सुरक्षित रखना, और अनावश्यक देरी के बिना सुरक्षा आरंभ करना है।

1. घटना को उसी दिन दर्ज करें: तिथि, समय, स्थान, व्यक्ति, गवाह, और परिणाम।
2. संदेश, ईमेल, कार्यक्रम, कार्य, लॉग, और अन्य साक्ष्य सुरक्षित रखें।
3. अपमान का जवाब अपमान से न दें। शांति से लिखें और लिखित रूप में स्पष्ट निर्देश मांगें।
4. यदि स्वास्थ्य पर प्रभाव पड़ता है, तो डॉक्टर से संपर्क करें और काम से इसका संबंध बताएं।
5. सलाह लेने और शिकायत तैयार करने के लिए ट्रेड यूनियन प्रतिनिधि या URSH से संपर्क करें।
6. गरिमा सुरक्षा के लिए जिम्मेदार व्यक्ति या नियोक्ता के पास शिकायत दर्ज करें।
7. समय-सीमा का पालन करें और लिखित प्रतिक्रिया, सुरक्षात्मक उपाय, और हानिकारक व्यवहार को रोकने की मांग करें।



दबाव की भावना को नजरअंदाज नहीं करना चाहिए; इसे घटनाओं के स्पष्ट घटनाक्रम में बदलना महत्वपूर्ण है।

अकेले न रहें: मॉबिंग के मामलों में, बहिष्करण की भावना सामान्य है। यूनियन, किसी विश्वसनीय व्यक्ति, डॉक्टर, या वकील से बात करने से समस्या को घबराहट के बिना और अनावश्यक जोखिम के बिना सटीक रूप से वर्णित करने में मदद मिल सकती है।

साक्ष्य कैसे रखें

एक अच्छा अभिलेख अक्सर सामान्य आरोप और गंभीर शिकायत के बीच अंतर पैदा करता है।

घटना लॉग

- तिथि और सटीक या अनुमानित समय। स्थान या
- संचार माध्यम।
- किसने भाग लिया और किसने गवाही दी? ठीक-
- ठीक क्या कहा या किया गया?
- काम, स्वास्थ्य, या प्रतिष्ठा पर क्या प्रभाव पड़ा?
- कौन सा दस्तावेज, संदेश, या अभिलेख इसकी पुष्टि करता है?
- क्या आपने सुरक्षा मांगी और किससे?



डिजिटल साक्ष्य उपयोगी होते हैं यदि उन्हें पूर्ण रूप से और कानूनी रूप से सुरक्षित रखा जाए।

सुरक्षित रखें

ईमेल, संदेश, निर्देश, कार्यक्रम, मूल्यांकन, बैठक विवरण, तस्वीरें, और चिकित्सा अभिलेख।

ये न करें

साक्ष्य को सार्वजनिक रूप से पोस्ट न करें, अपमान न करें, फाइलों को संशोधित न करें, और अवैध तरीकों का उपयोग न करें।

संक्षिप्त टिप्पणी का उदाहरण

अभिलेख ठोस, शांत, और सत्यापन योग्य होना चाहिए। यह लंबा होना जरूरी नहीं है; इसमें तथ्य होने चाहिए।

शीर्षक	उदाहरण सामग्री
तिथि	15.5.2026 को सुबह 09:30 बजे।
घटना	वरिष्ठ ने टीम के सामने मुझे अक्षम कहा और कहा कि किसी को भी मेरी मदद नहीं करनी चाहिए।
गवाह	A. B. और C. D.; कक्ष 2 में बैठक।
परिणाम	मुझे परियोजना से बाहर कर दिया गया। बैठक के बाद, मैंने लिखित निर्देश मांगे।
प्रमाण	बैठक निमंत्रण, बैठक के बाद का संदेश, और घटना टिप्पणियां।

शिकायत प्रस्तुत करने से पहले कृपया जांच लें

प्रत्येक दावे में कम से कम एक विशिष्ट घटना, तिथि, गवाह, या साक्ष्य होना चाहिए। यदि आपको किसी बात का निश्चित रूप से पता नहीं है, तो लिखें कि यह आपकी स्मृति या अनुमान है।

शिकायत टेम्पलेट

आप इस बॉक्स को ईमेल या पत्र में कॉपी कर सकते हैं। इसे तथ्यों के अनुसार समायोजित करें और साक्ष्य संलग्न करें।

विषय	श्रमिकों की गरिमा की सुरक्षा के लिए शिकायत।
आवेदक	नाम और उपनाम, कार्यस्थल, और संपर्क।
किसके	श्रमिकों की गरिमा की सुरक्षा के लिए जिम्मेदार व्यक्ति या नियोक्ता।
विवरण	मैं उन बार-बार होने वाली घटनाओं को सूचीबद्ध कर रहा/रही हूं जो मुझे अपनी गरिमा के लिए
साक्ष्य	मैं संदेश, ईमेल, बैठक विवरण, कार्यक्रम, चिकित्सा दस्तावेज संलग्न कर रहा/रही हूं या गवाहों का उल्लेख कर रहा/रही हूं।
परिणाम	मैं काम, स्वास्थ्य, सुरक्षा, प्रतिष्ठा, या काम करने के अवसर पर पड़े प्रभाव का वर्णन करता/करती हूं।
अनुरोध	मैं अनुरोध करता/करती हूं कि शिकायत की जांच की जाए, इसे रोकने के लिए उपाय
गोपनीयता	मैं अनुरोध करता/करती हूं कि सभी डेटा निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार गोपनीय रखा जाए।

स्पष्ट और आत्मविश्वास के साथ कैसे लिखें

एक अच्छी शिकायत सबसे लंबी नहीं, बल्कि सबसे स्पष्ट होती है: घटनाएं, साक्ष्य, परिणाम, और आवश्यक उपाय।

विशिष्ट रूप से लिखें।

- ☑ तिथि, समय, और स्थान। सटीक
- ☑ शब्द या कार्य।
- ☑ कौन उपस्थित था।
- ☑ क्या साक्ष्य है।
- ☑ आप क्या किए जाने की मांग कर रहे हैं?

बचें

- बिना उदाहरण के सामान्य बयान।
- दुर्व्यवहारपूर्ण लहजा या धमकियां।
- साक्ष्य को सार्वजनिक करना।
- ऐसे बयान पर हस्ताक्षर करना जिसे आप नहीं समझते।
- दस्तावेजों को मिटाना या बदलना।

एक छोटा वाक्य अक्सर लंबे विवरण से बेहतर होता है। उदाहरण: "15 मई 2026 को 09:30 बजे, कक्ष 2 की बैठक में, मेरे वरिष्ठ ने A. B. और C. D. के सामने मुझे अक्षम कहा।"

जब मॉबिंग भेदभाव से संबंधित हो

यदि व्यवहार किसी व्यक्तिगत परिस्थिति या कानूनी रूप से संरक्षित आधार से संबंधित है, तो यह किसी अलग कानून के तहत भेदभाव या उत्पीड़न भी हो सकता है।

संभावित आधार

- लिंग, लैंगिक पहचान, या यौन अभिविन्यास।
- आयु, अशक्तता, या चिकित्सा स्थिति।
- जाति, त्वचा का रंग, जातीय या राष्ट्रीय मूल।
- धर्म, राजनीतिक, या अन्य विश्वास।
- यूनियन सदस्यता या गतिविधि।
- शिक्षा, सामाजिक स्थिति, या संपत्ति की स्थिति।
- वैवाहिक या पारिवारिक स्थिति।

उत्पीड़न

एक संरक्षित आधार से जुड़ा अवांछित व्यवहार, जिसका उद्देश्य या प्रभाव गरिमा का उल्लंघन करना है और जो भयभीत, प्रतिकूल, अपमानजनक, या आपत्तिजनक वातावरण बनाता है।

शिकायत में उल्लेख करें

कौन सी व्यक्तिगत परिस्थिति इस व्यवहार से जुड़ी है, अन्य श्रमिकों की तुलना में आपके साथ कैसा व्यवहार किया गया, कौन से बयान या निर्णय यह दिखाते हैं, और गवाह और साक्ष्य कौन हैं।

जब कार्रवाई दोहराई जाती है, लंबे समय तक चलती है, व्यक्ति को कई आधारों पर प्रभावित करती है, या पीड़ित परिणामों से विशेष रूप से गंभीर रूप से प्रभावित होता है, तो अधिक गंभीर रूपों को विशेष गंभीरता के साथ देखा जाता है।

यौन उत्पीड़न कोई "मजाक" नहीं है।

अवांछित मौखिक, गैर-मौखिक, या यौन प्रकृति का शारीरिक व्यवहार गरिमा का उल्लंघन कर सकता है और भयावह, प्रतिकूल, अपमानजनक, या आपत्तिजनक वातावरण बना सकता है।



सुरक्षित कार्य वातावरण में स्पष्ट व्यावसायिक सीमाएं और श्रमिक का "नहीं" कहने का अधिकार शामिल है।

1 उदाहरण

शरीर के बारे में अवांछित टिप्पणियां, अस्पष्ट संदेश और चित्र, अवांछित स्पर्श, या अकेले मिलने का दबाव।

2 तुरंत नोट करें

तिथि, स्थान, माध्यम, सटीक शब्द या कार्य, गवाह, और सुरक्षित संदेश या तस्वीरें।

3 क्या मांग करें

संपर्क समाप्ति, प्रतिशोधात्मक कार्रवाई पर प्रतिबंध, कार्य का सुरक्षित संगठन, और गोपनीय प्रक्रिया।

उत्पीड़न या यौन उत्पीड़न के प्रति किसी कर्मचारी का विरोध कम अनुकूल व्यवहार का कारण नहीं बनना चाहिए। सुरक्षा मांगें और ऐसे बयानों पर हस्ताक्षर न करें जिन्हें आप नहीं समझते या जो सही नहीं हैं।

डिजिटल मॉबिंग और घर से काम

ईमेल, चैट, प्लेटफॉर्म, और मोबाइल फोन पर व्यवहार प्रत्यक्ष व्यवहार जितना ही गंभीर हो सकता है।



डिजिटल साक्ष्य तब मूल्यवान होते हैं जब उन्हें पूर्ण रूप से सुरक्षित रखा जाए: संदेश, तिथि, भेजने वाला, प्राप्तकर्ता, और संदर्भ।

जोखिमपूर्ण व्यवहार

- समूह में अपमानजनक संदेश।
- धमकियों के साथ देर रात कार्य भेजना।
- संचालन के लिए आवश्यक चैनलों से हटाना।
- सार्वजनिक लेबलिंग और उपहास।
- अवांछित व्यक्तिगत संपर्क।

साक्ष्य कैसे सुरक्षित रखें

- ☑ तिथि और चैनल के नाम के साथ स्क्रीनशॉट लें।
- ☑ संभव होने पर ईमेल या संदेश निर्यात करें।
- ☑ समूह में सहभागियों की सूची दर्ज करें।
- ☑ महत्वपूर्ण संदेशों का घटनाक्रम बनाए रखें।
- ☑ साक्ष्य को न मिटाएं।

सावधानी का नियम: सुरक्षा प्रक्रिया, ट्रेड यूनियन, वकील, निरीक्षण, या अदालत के लिए साक्ष्य रखें। सोशल नेटवर्क पर निजी संदेश पोस्ट न करें और साक्ष्य की सामग्री में बदलाव न करें।

मॉबिंग एक स्वास्थ्य समस्या भी है

मनोसामाजिक जोखिम मानसिक और शारीरिक स्वास्थ्य को नुकसान पहुंचा सकते हैं। इसलिए समस्या को केवल पारस्परिक संबंध तक सीमित नहीं किया जाना चाहिए।

संभावित परिणाम

- अनिद्रा, चिंता, और थकावट।
- एकाग्रता में कमी और काम में त्रुटियां।
- बीमार अवकाश और चोट का बढ़ा हुआ जोखिम।
- विश्वास की हानि और बहिष्करण।



जब तनाव के लक्षण दिखाई दें, तो व्यावसायिक सहायता लें और काम की घटनाओं से उनके संबंध को लिख लें।

क्या करें

- ☑ अपने चुने हुए डॉक्टर या अन्य विशेषज्ञ से संपर्क करें।
- ☑ चिकित्सा दस्तावेज सुरक्षित रखें।
- ☑ बीमार अवकाश के कारण दबाव होने पर यूनियन को सूचित करें।
- ☑ जोखिम कम करने और नुकसान के स्रोत को रोकने वाले उपायों की मांग करें।

व्यावसायिक सुरक्षा से संबंध

व्यावसायिक स्वास्थ्य एवं सुरक्षा में श्रमिकों की सुरक्षा और स्वास्थ्य शामिल है। व्यावसायिक सुरक्षा का आयोजन और कार्यान्वयन करने और श्रमिकों को जोखिमों तथा उपायों के बारे में सूचित करने की जिम्मेदारी नियोक्ता की है। मनोसामाजिक जोखिम केवल औपचारिकता नहीं, बल्कि वास्तविक रोकथाम का हिस्सा होने चाहिए।

यूनियन और URSH कैसे मदद कर सकते हैं

यूनियन नियोक्ता की प्रणाली को प्रभावी ढंग से कार्य करने के लिए सुनिश्चित करने हेतु समर्थन, सलाह, हितों की सुरक्षा, और दबाव प्रदान कर सकती है।



यूनियन का समर्थन समस्या को व्यवस्थित करने में मदद करता है और यह सुनिश्चित करता है कि श्रमिक प्रक्रिया में अकेला न रहे।

1 **शिकायत दर्ज करने से पहले सलाह**
तथ्यों, साक्ष्य, और दावे के निर्माण की समीक्षा।

2 **संचार में सहायता** पत्रों, बैठकों, और लिखित बयानों की तैयारी।

3 **प्रतिशोध से सुरक्षा**
स्थानांतरण, बर्खास्तगी, दबाव, और भेदभाव की निगरानी।

4 **सामूहिक उपाय**
कार्यविधि नियम, प्रशिक्षण, बातचीत, और नियमावली में सुधार।

यह मैनुअल URSH की जानकारीपरक सामग्री है।
Ulica kralja Držislava 4, 10000 Zagreb. ईमेल: ursh@ursh.hr.
फोन: +385 1 461 77 91.

नियोक्ता को क्या व्यवस्थित करना चाहिए

मॉबिंग की रोकथाम केवल शिकायत की प्रतिक्रिया नहीं है। नियोक्ता के पास एक स्पष्ट, गोपनीय, और लागू करने योग्य सुरक्षा प्रणाली होनी चाहिए।

1 नियम
कार्य नियमावली, सामूहिक समझौता, या अन्य आंतरिक कार्य।

2 लोग
शिकायतों के लिए नामित व्यक्ति

3 प्रक्रिया
शिकायत की गोपनीय जांच और 8 दिनों के भीतर कार्रवाई।

4 रोकथाम
शिक्षा, जोखिम मूल्यांकन, और सम्मान की संस्कृति।

5 उपाय
व्यवहार को रोकना और पीड़ित तथा गवाहों की सुरक्षा करना।

अनुपयुक्त व्यवहार

- बिना कारण शिकायत को नजरअंदाज करना या विलंब करना।
- आवश्यकता के बिना और गोपनीयता के विपरीत पहचान उजागर करना।
- बातचीत और सुरक्षा के बिना पीड़ित को स्थानांतरित करना।
- सुरक्षा मांगने पर श्रमिकों को दंडित करना। समस्या को "निजी
- टकराव" तक सीमित करना, बिना तथ्यों की जांच किए।

सहकर्मी और गवाह क्या कर सकते हैं?

गवाह बिना अनावश्यक जोखिम के मदद कर सकते हैं। तथ्यों को बताना और अनुमान या अफवाहें न फैलाना महत्वपूर्ण है।

ध्यान देने

- दोहराए जाने वाले पैटर्न।
- बहिष्करण।
- सार्वजनिक अपमान।
- बातचीत का डर।

अभिलेख

- तिथि।
- स्थान।
- सटीक शब्द।
- कौन उपस्थित था।

सहयोग

- गवाह बनना।
- यूनियन के पास भेजना।
- अफवाहें न फैलाना।
- दबाव में भाग न लेना।

सामूहिक जिम्मेदारी

मॉबिंग अक्सर इसलिए होती है क्योंकि वातावरण समस्या को सामान्य बना देता है। टीमों को स्पष्ट नियमों की आवश्यकता है: उपहास न करें, अफवाहें न फैलाएं, किसी सहकर्मी को बहिष्कृत न करें, मनोरंजन के लिए घटनाओं को रिकॉर्ड करके साझा न करें, बल्कि कार्रवाई को रोकें और अधिकृत माध्यमों को सूचित करें।

कौन से उपाय मॉबिंग को रोक सकते हैं

उपाय विशिष्ट, समानुपातिक होने चाहिए और हानिकारक व्यवहार को रोकने, श्रमिकों की सुरक्षा करने, और पुनरावृत्ति को रोकने के उद्देश्य से होने चाहिए।

तुरंत

- दुर्व्यवहारपूर्ण संचार की समाप्ति।
- आवश्यक होने पर व्यक्तियों का पृथक्करण।
- प्रतिशोधात्मक कार्रवाई पर प्रतिबंध।
- संचार के लिए सुरक्षित माध्यम।
- आरोपों की गोपनीय जांच।
- किए गए उपायों का लिखित अभिलेख।

दीर्घकालिक

- ☑ प्रबंधकों और टीमों की शिक्षा। कार्य संगठन में
- ☑ परिवर्तन।
- ☑ स्पष्ट नियम
- ☑ घटनाओं की पुनरावृत्ति की निगरानी। सम्मान की
- ☑ संस्कृति की शुरुआत।
- ☑ अपराधी की जिम्मेदारी।

उपाय उपयुक्त नहीं है यदि

- यह समस्या की रिपोर्ट करने वाले व्यक्ति को दंडित करता है।
- यह अपराधी को शक्ति के उसी पद पर बिना ध्यान दिए छोड़ देता है।
- यह कारण का समाधान नहीं करता, केवल पीड़ित को स्थानांतरित करता है।
- कोई समय-सीमा, जिम्मेदार व्यक्ति, और लिखित अभिलेख नहीं है।
- यह अन्य माध्यमों से निरंतर अपमान की अनुमति देता है।

श्रमिक और यूनियन के लिए त्वरित जाँच सूची

शिकायत, बैठक, या यूनियन के साथ चर्चा से पहले इसका उपयोग करें।

श्रमिक के लिए

- ☑ मैंने घटनाओं का घटनाक्रम लिखा।
- ☑ साक्ष्य सुरक्षित रखा गया।
- ☑ गवाहों के नाम बताए गए हैं।
- ☑ परिणामों का वर्णन किया गया है।
- ☑ मुझे पता है कि मैं किसके पास शिकायत दर्ज कर रहा/रही हूं।
- ☑ मैंने ट्रेड यूनियन या किसी विश्वसनीय व्यक्ति से संपर्क किया।

यूनियन प्रतिनिधि के लिए

- ☑ तथ्यों और निष्कर्षों को अलग किया गया है। समय-
- ☑ सीमा और प्रक्रिया की जांच की गई है।
- ☑ नियोक्ता की नियमावली का अनुरोध किया गया।
- ☑ ठोस उपाय प्रस्तावित किए गए।
- ☑ प्रतिशोधात्मक कार्रवाई के फॉलो-अप पर सहमति हुई।
- ☑ श्रमिक संभावित अगले कदमों को समझता है।

सबसे अच्छी शिकायत सबसे लंबी नहीं, बल्कि सबसे स्पष्ट होती है: घटनाएं, साक्ष्य, परिणाम, और आवश्यक उपाय।

नियोक्ता और बैठक की तैयारी के लिए जाँच सूची

सुरक्षा प्रणाली वास्तविक, श्रमिकों को ज्ञात, और व्यवहार में सत्यापन योग्य होनी चाहिए।

नियोक्ता के लिए

- ☑ एक अधिकृत व्यक्ति नियुक्त किया गया है।
- ☑ श्रमिकों को पता है कि वे किससे बात कर रहे हैं।
- ☑ प्रक्रिया गोपनीय है।
- ☑ उपाय लिखित और सत्यापन योग्य हैं।
- ☑ प्रतिशोध को रोका गया।
- ☑ प्रशिक्षण आयोजित किया गया।

बैठक से पहले

- घटनाक्रम और साक्ष्य की प्रतियां लाएं।
- लिख लें कि आप क्या चाहते हैं: समाप्ति, निषेधाज्ञा, संगठन में परिवर्तन, या सुरक्षा का अन्य रूप।
- बातचीत का लिखित अभिलेख या पुष्टि मांगें।
- ऐसे बयानों पर हस्ताक्षर न करें जो गलत हों या जिन्हें आप नहीं समझते।

बैठक के बाद, लिखें कि कौन उपस्थित था, क्या सहमति बनी, समय-सीमा क्या है, और उपाय के कार्यान्वयन के लिए कौन जिम्मेदार है।

किससे संपर्क करें

समस्या के अनुसार माध्यम चुनें: आंतरिक सुरक्षा, ट्रेड यूनियन सहायता, निरीक्षण, कानून प्रवर्तन संस्थान, या न्यायिक सुरक्षा।

URSH
सलाह, ट्रेड यूनियन समर्थन, और श्रमिकों के हितों की सुरक्षा।

गरिमा सुरक्षा के लिए जिम्मेदार व्यक्ति
शिकायतों के लिए पहला आंतरिक पता नियोक्ता के साथ।

राज्य निरीक्षणालय
श्रम और व्यावसायिक सुरक्षा के क्षेत्र में नियमों के उल्लंघन की रिपोर्ट करें।

लोकपाल
भेदभाव और नागरिकों के अधिकारों के मामलों में जानकारी और कार्रवाई।

लैंगिक समानता के लिए लोकपाल
जब लैंगिक भेदभाव या यौन उत्पीड़न हो।

डॉक्टर या व्यावसायिक सहायता
जब
स्वास्थ्य या सुरक्षा पर परिणाम हों।

न्यायिक या निरीक्षण कदम उठाने से पहले, वकील या ट्रेड यूनियन के साथ साक्ष्य, समय-सीमा, अधिकार क्षेत्र, और आप जो लक्ष्य प्राप्त करना चाहते हैं, उसकी जांच करना अच्छा होता है।

प्रिंट करने योग्य सारांश

एक पृष्ठ जिसे आप सुरक्षित रख सकते हैं या श्रमिकों के साथ साझा कर सकते हैं।

1. पहचानें

- पैटर्न की पुनरावृत्ति।
- अपमान।
- बहिष्करण।
- धमकियां।
- स्वास्थ्य परिणाम।

2. दर्ज करें

- तिथि और समय।
- स्थान या माध्यम।
- सटीक विवरण।
- गवाह।
- साक्ष्य।

3. सुरक्षा मांगें

- गरिमा सुरक्षा के लिए जिम्मेदार व्यक्ति।
- नियोक्ता।
- यूनियन।
- URSH.
- आवश्यक होने पर निरीक्षण या अदालत।

4. ये न करें

- पलटकर अपमान न करें।
- साक्ष्य को न मिटाएं।
- निजी संदेश या साक्ष्य सार्वजनिक रूप से पोस्ट न करें।
- अस्पष्ट रूप से हस्ताक्षर न करें।
- [illegible]

श्रमिक गरिमा कोई अतिरिक्त चीज नहीं है – यह सुरक्षित कार्य के लिए एक शर्त है।

स्रोत और टिप्पणियां

यह मैनुअल URSH की जानकारीपरक सामग्री है। यह व्यक्तिगत कानूनी सलाह या किसी विशेष मामले के मूल्यांकन का विकल्प नहीं है।

URSH संपर्क
https://www.ursh.hr/kontakt/

श्रम अधिनियम
https://www.zakon.hr/z/307/zakon-o-radu

श्रमिकों की गरिमा की सुरक्षा
https://uznr.mrms.hr/zastita-dostojanstva/

भेदभाव विरोधी अधिनियम https://www.zakon.hr/z/490/zakon-o-suzbijanju-diskrim inacije

व्यावसायिक सुरक्षा एवं स्वास्थ्य अधिनियम
https://www.zakon.hr/z/167/zakon-o-zastiti-na-radu

राज्य निरीक्षणालय - रिपोर्ट प्रस्तुत करना
https://dirh.gov.hr/podnosenje-prijava/83

श्रम निरीक्षण क्षेत्र
https://dirh.gov.hr/o-drzavnom-inspektoratu-9/ustrojstvo-77/13-sektor-inspekcije-rada/364

लोकपाल
https://www.ombudsman.hr/hr/kako-podnijeti-prituzbu

लैंगिक समानता के लिए लोकपाल
https://www.prs.hr/

EU-OSHA - मनोसामाजिक जोखिम
https://osha.europa.eu/hr/themes/psychosocial-risks-and-mental-health

क्रोएशियाई राष्ट्रीय सार्वजनिक स्वास्थ्य संस्थान - मनोसामाजिक जोखिम
https://www.hzzzsr.hr/index.php/psihosocijalni-rizici/pssocio-social-risks-and-stress-at-work/

तस्वीरें और QR कोड

फोटोग्राफिक चित्रण मैनुअल की आवश्यकताओं के लिए बनाए और अनुकूलित किए गए थे। QR कोड सार्वजनिक स्रोतों और आधिकारिक वेबसाइटों की ओर ले जाते हैं।