



MENGHADAPI PERBUATAN MEMBULI/MENYAKAT DI TEMPAT KERJA: PANDUAN UNTUK PARA PEKERJA

Panduan

commission
for occupational
safety and health

TUJUAN PANDUAN INI

Panduan ini adalah bertujuan untuk membantu para pekerja mengenalpasti perbuatan membuli/menyakat dan cara menghadapinya di tempat kerja.

Oleh sebab perbuatan membuli boleh mendatangkan kesan buruk kepada keselamatan dan kesihatan para pekerja, perbuatan tersebut adalah salah di bawah *Akta Keselamatan dan Kesihatan Dalam Pekerjaan 1984 (Akta)*, dan Peraturan-Peraturan Keselamatan dan Kesihatan Dalam Pekerjaan 1996.

Panduan ini menyarankan supaya perbuatan membuli dianggap sama seperti lain-lain bahaya terhadap keselamatan dan kesihatan.

Maklumat lanjut tentang perbuatan membuli boleh didapati di dalam terbitan *Violence, Aggression dan Bullying at work: a Code of Practice for Prevention and Management*, (Kekerasan, Kelangsaan dan Perbuatan Membuli di tempat kerja: Tatalaku untuk Pencegahan dan Pengurusan) yang boleh dibeli dari WorkSafe, Westcentre, 1260 Hay Street, West Perth [Tel. (08) 9327 8777]. Ia boleh juga didapati daripada laman web [www.worksafe.wa.gov.au], dan perpustakaan WorkSafe memiliki beberapa naskhah terbitan ini.

Bantuan bahasa asing dan keperluan khusus

Jika anda memerlukan perkhidmatan seorang penterjemah sila hubungi Perkhidmatan Penterjemahan dan Jurubahasa (TIS) pada 131 450 dan minta disambungkan kepada 1300 307 877.

Dokumen ini boleh juga didapati di dalam format lain jika diminta untuk membantu mereka yang mempunyai keperluan khusus.

Penafian

Maklumat dalam terbitan ini adalah untuk membantu anda menghadapi tanggungjawab keselamatan dan kesihatan di tempat kerja anda. Walaupun maklumat ini benar pada waktu ia diterbitkan, para pembaca harus memastikan dan menentusahkan butir-butir perundangan yang dipetik di sini adalah sah berkuatkuasa pada masa tersebut. Perubahan pada undang-undang selepas dokumen ini diterbitkan boleh berkesan terhadap ketepatan maklumat.

Suruhanjaya Keselamatan dan Kesihatan di Tempat Kerja menyediakan maklumat ini sebagai khidmat untuk masyarakat. Maklumat dan nasihat diberikan secara ikhlas dan ia diperolehi daripada sumber-sumber yang boleh dipercayai dan tepat pada masa ia diterbitkan.

Kandungan

Apakah perbuatan membuli di tempat kerja?	4
Budaya di tempat kerja	4
Kelakuan membuli	4
Apakah perbuatan bukan membuli?	5
Apakah kesan-kesan membuli yang mungkin timbul?	5
Apakah yang boleh anda buat terhadapnya?	6
Jawatankuasa dan wakil keselamatan dan kesihatan	8
Hasilnya	8
Tindakan lanjut.....	8
Lampiran – Lain-lain Sumber Maklumat.....	9

Apakah perbuatan membuli di tempat kerja?

Perbuatan membuli di tempat kerja ialah tindakan yang tidak berpatutan atau tidak sesuai yang dilakukan berkali-kali terhadap seorang pekerja, atau sekumpulan pekerja, yang boleh mendatangkan risiko kepada kesihatan dan keselamatan.

Oleh sebab perbuatan tersebut boleh mendatangkan kesan buruk kepada keselamatan dan kesihatan para pekerja, ia adalah salah di bawah *Akta Keselamatan dan Kesihatan Dalam Pekerjaan 1984 (Akta)*, dan Peraturan-Peraturan Keselamatan dan Kesihatan Dalam Pekerjaan 1996.

Setengah perbuatan membuli di tempat kerja melibatkan caci maki dan kekerasan fizikal, tetapi ia boleh juga melibatkan ugutan secara halus. Perbuatan membuli di tempat kerja boleh dilakukan secara tidak langsung, misalnya, melalui surat, email, atau mesej teks telefon. Amalan 'inisiasi' (memperkenalkan pekerja baru) adalah satu bentuk perbuatan membuli.

Seorang individu atau sekumpulan boleh menghasut perbuatan membuli. Istilah 'workplace mobbing' kadangkala digunakan untuk merujuk kepada kelakuan penganiayaan yang berpanjangan atau secara sistematik oleh sekumpulan para pekerja dan ia boleh termasuk perbuatan membuli 'keatas' di mana sekumpulan pekerja menganiayai seorang pengurus atau orang yang berkuasa. Biasanya tujuan perbuatan itu ialah untuk mengusir seorang pekerja dari tempat kerjanya. Perbuatan membuli boleh dilakukan oleh sekumpulan pekerja terhadap pekerja-pekerja lain, pengurus atau penyelia, pengguna atau pelanggan, pelajar, kontraktor atau pelawat.

Budaya di tempat kerja

Sebarang kelakuan yang berpotensi mendatangkan keburukan atau menyinggung perasaan seseorang lain harus disifatkan sebagai satu bahaya dan dinilai dari sudut risikonya kepada keselamatan dan kesihatan. Walaupun perbuatan membuli itu berlaku sekali sahaja, ia tidak boleh diterima oleh sebab jika diabaikan ia boleh wujud sebagai pola berulang yang menjadi sebahagian dari budaya di tempat kerja.

Sudah tentu dari masa ke semasa akan timbul percanggahan pendapat, pertikaian dan masalah dalam perhubungan kerja – ini adalah biasa dalam kehidupan bekerja. Tetapi apabila seseorang itu diperlakukan secara tidak berpatutan atau menghina, maka perbuatan membuli sudah berlaku dan ia tidak seharusnya diterima.

Kelakuan membuli

Semua pekerja dan orang lain di tempat kerja berpotensi mengalami perbuatan membuli dalam beberapa bentuk. Beberapa penyelidik telah menemui contoh-contoh mangsa dari kalangan orang-orang yang lebih muda, lemah, kecil, kurang mahir dan yang kurang memiliki kemahiran sosial, tetapi juga dari kalangan mereka yang sangat mahir, cekap dan tinggi pencapaiannya, yang bersifat mudah percaya, kreatif, dan tidak pandai bermain politik dan sangat setia kepada organisasinya.¹

Penentuan takrif perbuatan membuli terletak pada kesan tindakan tersebut walaupun tidak wujud tujuan khusus untuk membuli.

¹ *Towards Dignity and Respect: An exploration of Antecedents and Consequences of Bullying Behaviour in the Workplace*, Maryam Omari, 2003, Curtin University, Western Australia

Perbuatan membuli boleh termasuk kekerasan dan kelangsangan. Apabila perbuatan membuli melibatkan serangan atau ancaman serangan, ia menjadi hal polis. Setengah perbuatan membuli boleh juga salah di bawah lain-lain undang-undang, misalnya, *Akta Peluang Yang Sama 1984* menyentuh tentang gangguan seksual dan gangguan berdasarkan ras.

Terdapat dua jenis besar perbuatan membuli, yaitu, tindakan terang-terangan dan yang terselindung.

Contoh-contoh membuli secara terang-terangan adalah termasuk:

- kata-kata yang mencaci, menghina atau menyakiti hati;
- tindakan atau kata-kata yang menakutkan, memalukan, menghina atau menjatuhkan maruah, termasuk kritikan yang diberikan secara menengking atau memekik;,
- komen-komen yang tidak sesuai tentang rupa, cara hidup atau keluarga seseorang;
- mengusik atau selalu menjadikan seseorang itu sasaran usikan atau bahan ketawa;
- mengganggu barang kepunyaan atau pelengkapan kerja seseorang
- amalan inisiasi yang membahayakan atau menghina; dan
- menyerang atau mengancam.

Perbuatan terselindung atau yang lebih halus yang menjejaskan, yang kurang adil atau yang melemahkan kuasa seseorang itu adalah perbuatan membuli, misalnya:

- memberi seseorang itu terlalu banyak tugas yang tidak berpatutan;
- menentukan tempoh menyiapkan tugas yang sukar dicapai ataupun seringkali mengubah tarikh tugas harus diselesaikan;
- memberi tugas yang lebih tinggi daripada peringkat kemahiran seseorang;
- tidak mempedulikan atau memencilkan seseorang;
- sengaja tidak memberi maklumat, peluang berunding atau sumber; atau
- tidak memberi layangan adil dari sudut pemberian hak-hak seperti cuti atau latihan.

Apakah perbuatan bukan membuli?

Semua majikan berhak dari segi undang-undang untuk mengarah dan mengawal cara tugas dilaksanakan, dan para pengurus bertanggungjawab mengawasi perjalanan tugas dan memberi maklum balas tentang prestasi.

Jika seorang pekerja jelas bermasalah dari sudut prestasinya, masalah-masalah ini harus dikenalpasti dan diselesaikan secara yang membina dan objektif yang tidak melibatkan penghinaan atau komen-komen yang menyakitkan hati.

Dalam keadaan di mana seorang pekerja tidak berpuashati dengan pengurusan kerja, masalah tersebut juga harus dikemukakan dengan cara yang profesional dan objektif. Harus ada prosedur untuk menyalurkan rungutan atau aduan yang boleh digunakan untuk menyelesaikan perkara-perkara tersebut.

Apakah kesan-kesan membuli yang mungkin timbul?

Reaksi setiap pekerja akan berbeda bergantung kepada sifat perbuatan membuli. Ada kemungkinan para pekerja yang dibuli akan mengalami beberapa kesan berikut:

- tekanan jiwa, kebimbangan, gangguan pola tidur;
- serangan perasaan cemas atau terkejutnya kemampuan membuat keputusan;
- tidak boleh bekerja, kehilangan daya berfikir, kehilangan semangat percaya pada diri sendiri dan hasil kerja dan prestasi yang berkurangan;
- kemurungan atau perasaan terpencil dan, dalam kes-kes yang paling teruk, risiko membunuh diri;
- kecederaan diri;
- kemerosotan kualiti kehidupan di rumah dan bersama keluarga.

Kosnya kepada organisasi boleh termasuk kecekapan yang menurun, persekitaran kerja yang tidak selamat, peningkatan ketidakhadiran, patah semangat, peningkatan tuntutan ganti rugi oleh para pekerja atau tindakan sivil.

Apakah yang boleh anda buat terhadapnya?

Perbuatan membuli boleh diberhentikan. Cara anda menangani perbuatan membuli adalah bergantung kepada suasana tempat kerja anda dan sifat perbuatan membuli itu.

Setiap situasi adalah berbeda. Jika anda dibuli, anda boleh mengambil tindakan tidak rasmi ataupun mengatasinya dengan cara yang lebih rasmi.

Prosedur-prosedur tidak rasmi

Langkah-langkah tidak rasmi berikut dicadangkan sebagai langkah pertama dalam menghadapi kebanyakan kes perbuatan membuli:

- **Pastikan jika ada dasar tentang perbuatan membuli ditempat kerja dan rancangan pencegahan dan pengurusan**

Pastikan sama ada majikan anda ada dasar tentang perbuatan membuli serta rancangan pencegahan dan pengurusan/prosedur membuat pengaduan untuk menyelesaikan masalah perbuatan membuli di tempat kerja. Ia mungkin disertakan di dalam pakej aruhan oleh pihak pengurusan kepada para pekerja baru, ataupun disertakan di dalam surat berita organisasi ataupun dilekatkan di atas papan kenyataan. Mungkin juga ada prosedur mengemukakan rungutan/aduan di dalam award perindustrian atau persetujuan perkerjaan.

- **Minta nasihat**

Minta nasihat daripada pegawai kontak atau aduan, wakil keselamatan dan kesihatan, pegawai sumber daya manusia atau pegawai kesatuan. Umumnya, pegawai kontak memberi maklumat, manakala pegawai aduan bertindak terhadap kejadian atau pengaduan. Peranan pegawai-pegawai tersebut adalah ditentukan oleh prosedur pengaduan.

Anda tidak seharusnya membuat tuduhan tentang perbuatan membuli atau gangguan kepada orang-orang yang tidak terlibat dalam mengendalikan prosedur aduan di tempat kerja anda. Semua orang berhak menerima keadilan semulajadi (natural justice), dan dilindungi kerahasiaan soal peribadi oleh peruntukan-peruntukan undang-undang dan

mungkin boleh mengambil tindakan jika pengaduan mereka tidak ditangani dengan betul.

□ **Simpan rekod**

Sediakan rekod lengkap tentang apa yang terjadi – tempat, tarikh, waktu, orang-orang dan apa yang dikatakan atau yang dibuat, tarikh perkara berkaitan ditimbulkan dan dengan siapa. Tentukan rekod anda tepat. Maklumat itu boleh berguna kemudian hari, terutama jika langkah-langkah yang lebih rasmi perlu diambil. Rekod itu juga boleh membantu anda menentukan sama ada kelakuan berkenaan benar-benar perbuatan membuli dan memandangkan kejadian tersebut secara objektif.

□ **Fikirkan sama ada anda perlu bertemu dengan pihak yang membuli**

Keputusan harus dibuat sama ada anda akan menemui pihak yang membuli. Anda mungkin ingin berbincang tentang pendekatan anda dengan pegawai kontak atau aduan sebelum bertindak. Rekod-rekod anda boleh membantu dalam menentukan pendekatan anda.

Pendekatan tidak rasmi mungkin boleh dicuba untuk menyelesaikan isu-isu perbuatan membuli dengan cara yang kurang merisaukan bagi kedua-dua pihak. Walaubagaimanapun, jika perbuatan membuli berterusan, prosedur rasmi sebaiknya digunakan.

Jika anda tidak bersuara apabila perbuatan membuli berlaku terhadap anda orang yang membuli boleh terus mengancam anda. Jika anda tidak berkata apa-apa pun, gangguan itu boleh menjadi bertambah teruk. Gerak-geri anda juga boleh menjadi cara berkomunikasi yang berkesan, terutama jika ia disertai oleh kata-kata yang jelas maksudnya. Beritahu dengan jelas kepada orang yang terlibat bahawa kelakuannya itu tidak diingini dan tidak boleh diterima, dan jika ia tidak berhenti anda akan mengambil tindakan lain.

Satu lagi cara memberhentikan kelakuan tersebut ialah dengan meminta seorang lain, misalnya, pegawai aduan atau seorang penyokong yang sesuai, supaya mengikuti anda bertemu dengan orang itu.

□ **Gunakan perkhidmatan kaunseling**

Setengah tempat kerja menawarkan perkhidmatan kaunseling kepada para pekerja. Ini mungkin juga diberikan percuma melalui program bantuan untuk para pekerja di tempat anda. Kaunseling boleh membantu anda mencari cara-cara untuk menghadapi seorang yang membuli atau kesan perbuatan membuli.

Pegawai Sumber Daya Manusia anda tentu mempunyai maklumat tentang program bantuan untuk pekerja jika program tersebut wujud. Kesatuan anda juga mungkin boleh memberi maklumat tentang sumber bantuan, terutama jika tempat kerja anda itu ialah organisasi kecil di mana prosedur rasmi untuk mengendalikan pengaduan tidak wujud.

Prosedur rasmi

Prosedur rasmi mungkin diperlukan jika prosedur tidak rasmi tidak berjaya atau dalam situasi di mana tuduhan itu lebih teruk sifatnya. Keperluan untuk melalui prosedur rasmi biasanya ditentukan oleh penyiasatan awalan, sebelum penyiasatan rasmi dimulakan.

Prosedur rasmi melibatkan pengaduan secara bertulis kepada majikan. Dalam penyiasatan rasmi, pegawai aduan yang menjalankan penyiasatan perlu mencatat laporan anda dan menyimpan rekod segala maklumat yang dikumpul pada masa penyiasatannya.

Dalam prosedur rasmi, pegawai rungutan boleh mencadangkan supaya kedua-dua pihak diketemukan bagi perbincangan untuk mencari penyelesaian yang boleh diterima oleh setiap orang yang terlibat.

Penyiasatan harus dijalankan oleh seorang pegawai yang tidak terlibat dalam situasi berkenaan dan anda perlu diberitahu tentang keputusannya.

Jawatankuasa dan wakil keselamatan dan kesihatan

Jika ada wakil-wakil keselamatan dan kesihatan di tempat kerja anda, mereka boleh membantu dalam menyelesaikan perbuatan membuli di tempat kerja melalui prosedur pengaduan.

Seorang wakil keselamatan dan kesihatan yang dipilih berperanan sebagai perantara bagi para pekerja tentang soal-soal keselamatan dan kesihatan, dan pelapor kepada majikan tentang sebarang bahaya atau potensi bahaya yang mungkin dihadapi oleh para pekerja. Jika ada jawatankuasa keselamatan dan kesihatan, maka wakil keselamatan dan kesihatan boleh merujuk hal itu kepada jawatankuasa tersebut. Walaubagaimanapun, wakil keselamatan dan kesihatan tidak bertanggungjawab menyelesaikan isu perbuatan membuli atau menjadi orang tengah.

Rundingan dengan jawatankuasa dan wakil keselamatan dan kesihatan mesti menjadi sebahagian daripada proses yang digunakan untuk membentuk strategi pencegahan perbuatan membuli dan tindakbalasnya serta pengawasan dan penyemakan semula untuk menilai keberkesanan strategi itu.

Hasilnya

Dalam situasi di mana majikan memutuskan bahawa pengaduan tentang perbuatan membuli di tempat kerja itu adalah berasas, tindakan disiplin boleh diambil, biasanya mengikut dasar tempat kerja dan undang-undang yang relevan. Majikan tersebut juga perlu membuat perubahan di tempat kerja supaya sebarang pelanggaran undang-undang keselamatan dan kesihatan dalam perkerjaan dibetulkan dan perbuatan membuli itu berhenti. Perubahan-perubahan ini boleh termasuk kaunseling untuk orang yang didakwa membuli supaya ia sedar dan akan berusaha mengubah kelakuannya.

Tindakan lanjut

Jika anda tidak berpuashati dengan tindakan yang diambil berkaitan dengan pengaduan anda, anda boleh berunding dengan pegawai kontak atau pegawai aduan di tempat kerja anda atau berhubung dengan kesatuan anda untuk mendapatkan nasihat.

Akta Keselamatan dan Kesihatan Dalam Perkerjaan 1984 menuntut para majikan menyiasat hal-hal yang dilaporkan kepada mereka oleh para pekerja, menentukan tindakan yang harus diambil (jika perlu), dan memberitahu pekerja yang membuat laporan itu tentang tindakan yang akan diambil.

Akta ini juga menuntut para majikan cuba menyelesaikan isu-isu keselamatan dan kesihatan bersama dengan wakil keselamatan dan kesihatan, jawatankuasa keselamatan dan kesihatan atau para pekerja, berdasarkan prosedur-prosedur yang ada di tempat kerja berkenaan. Jika

prosedur-prosedur itu tidak berjaya, *Akta* menentukan langkah-langkah untuk menyelesaikan isu.

Biasanya, WorkSafe akan menyiasat hanya jika perbuatan membuli itu sedang berlaku dan orang yang menjadi sasaran telah berusaha menggunakan semua cara untuk memberhentikannya, misalnya, melaporkan masalah itu kepada majikan dan cuba menyelesaikan isu itu.

Adalah peranan seorang inspektor untuk menyiasat dan menentukan sama ada semua pihak telah memenuhi tanggungjawab mereka di bawah *Akta*. Bukan peranan seorang inspektor untuk menentukan butir-butir khusus tentang aktiviti membuli yang didakwa itu ataupun menjadi orang tengah di antara orang yang mengadu dan orang yang didakwa membuli.

Hasil penyiasatan itu boleh mengakibatkan inspektor memberi nasihat secara lisan, dan/atau notis-notis memperbaiki keadaan atau larangan dikeluarkan, mengikut dasar penguatkuasaan Worksafe.

Lain-lain undang-undang

Penyelesaian perbuatan membuli di tempat kerja boleh melibatkan lain-lain undang-undang di samping *Akta Keselamatan dan Kesihatan Dalam Perkerjaan 1984*. Mungkin anda perlu meminta nasihat untuk menentukan tindakan yang sesuai.

Serangan fizikal dan seksual adalah perbuatan jenayah dan perlu dilaporkan kepada polis.

Apabila perbuatan membuli melibatkan gangguan atau diskriminasi seksual atau berdasarkan ras, perkerja yang menjadi sasaran boleh mengemukakan tuntutan di bawah *Akta Peluang Yang Sama 1984*.

Jika seorang pekerja percaya bahawa ia dipecat oleh sebab membuat pengaduan tentang perbuatan membuli, atau ia terpaksa meletakkan jawatannya oleh sebab kesan-kesan perbuatan membuli, pekerja itu berhak membuat tuntutan di bawah peruntukan-peruntukan pemecatan tidak adil dalam *Akta Hubungan Perindustrian 1979*.

Akta Pengurusan Sektor Awam 1994 mengawal kelakuan para pekerja sector awam, dan perbuatan membuli adalah pelanggaran undang-undang di bawah *Tata Etika Sektor Awam Australia Barat*.

Lampiran - Lain-lain Sumber Maklumat

1. *Akta dan Peraturan-Peraturan Keselamatan dan Kesihatan*

Terbitan ini boleh dibeli daripada State Law Publisher, 10 William Street, Perth.

Versi elektronik boleh didapati melalui laman web www.slp.wa.gov.au

2. *Terbitan-terbitan Suruhanjaya Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan*

Violence, Aggression and Bullying at Work: a Code of Practice for Prevention and Management

Terbitan ini boleh dibeli daripada WorkSafe, Westcentre, 1260 Hay Street, West Perth
Tel. (08) 9327 8777 atau didapati daripada laman web Worksafe

www.worksafe.wa.gov.au. Perpustakaan WorkSafe juga memiliki beberapa naskah terbitan ini.

3. **Buletin Maklumat dan terbitan WorkSafe**

Boleh didapati daripada laman web WorkSafe: www.worksafe.wa.gov.au.

4. **Kontak untuk maklumat lanjut**

**Department of Consumer and Employment Protection
(Jabatan Perlindungan Pengguna dan Pekerjaan)**

Consumer Protection Division (Bahagian Perlindungan Pengguna)
Energy Safety Division (Bahagian Keselamatan Tenaga)
Labour Relations Division (Bahagian Hubungan Pekerja)
Resources Safety Division (Bahagian Keselamatan Sumber)
WorkSafe Division (Bahagian WorkSafe/Keselamatan Kerja)

Tel: 08 9282 0777

Faks: 08 9282 0850

Laman web: www.docep.wa.gov.au

Email: online@docep.wa.gov.au

**Equal Opportunity Commission
(Suruhanjaya Peluang Yang Sama)**

Tel: General inquiries (08) 9216 3900

TTY: (08) 9216 3936

Toll Free: 1800 198 149

Faks: (08) 9216 3960

Laman web www.eoc.wa.gov.au

Email eoc@eoc.wa.gov.au

**Police Headquarters
(Ibu Pejabat Polis)**

Tel: 131 444

Laman internet: www.police.wa.gov.au

**Office of Multicultural Interests
(Pejabat Kepentingan Berbilang Budaya)**

Tel:(08) 9222 8800

Faks:(08) 9222 8801

Laman web: www.omi.wa.gov.au

Email: harmony@dpc.wa.gov.au

**Chamber of Commerce and Industry of Western Australia
(Dewan Perniagaan dan Perindustrian Australia Barat)**

Tel: (08) 9365 7415

Faks: (08) 9365 7550

Laman web: www.cciwa.com

Email: osh@cciwa.com

UnionsWA
(Kesatuan-Kesatuan WA)
Tel: (08) 9328 7877
Faks: (08) 9328 8132

Laman web: www.tlcwa.org.au
Email: unionswa@tlcwa.org.au



Government of
**Western
Australia**

WESTCENTRE 1260 Hay Street West Perth
PO Box 294 West Perth 6872
Ph: (08) 9327 8777 Fax: (08) 9321 8973

March 2006

Comprehensive work safety and health information can be found at:
www.docep.wa.gov.au