

การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน: ผลกระทบและวิธีการรับมือ

Workplace Bullying: Impacts and Coping Methods

เจษฎา นกน้อย^{1*}

Chetsada Noknoi^{1*}

Abstract

Workplace bullying is behavior that workers do not want to encounter. The research results indicated that bullying may be due to intense competition, stress, and various oppression causing some people or groups to bully others. Workplace bullying affects both bullied people and their organizations. Bullies should be aware of the potential consequences of bullying, while the victims and their organizations should have a means of coping with it before it becomes more difficult to be solved. This article presents the development and forms of workplace bullying, its impacts, and methods to cope with it, which will benefit those involved in dealing and managing with it.

Keywords: *Workplace Bullying, Impact, Coping Methods*

บทคัดย่อ

การกลั่นแกล้งในที่ทำงานเป็นพฤติกรรมที่คนทำงานไม่อยากจะพบเจอ ผลการวิจัยชี้ว่าอาจจะด้วยภาวะการแข่งขันที่รุนแรง ประกอบกับความเครียด และภาวะบีบคั้นต่าง ๆ ทำให้บุคคลบางคนหรือบางกลุ่มมีพฤติกรรมกลั่นแกล้งผู้อื่น ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวส่งผลกระทบต่อตัวผู้ถูกกระทำและองค์การ ผู้ที่คิดจะกลั่นแกล้งบุคคลอื่นจึงควร

¹คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา 90000

¹Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University, Khaorupchang Sub-district, Muang District, Songkhla Province 90000

*ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: cnoknoi@hotmail.com)

รับบทความวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2562 แก้ไขวันที่ 22 พฤษภาคม 2562 รับลงตีพิมพ์วันที่ 18 มิถุนายน 2562

ตระหนักถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ขณะที่ตัวผู้ถูกรุ้รทำและองค์กรควรมีวิธีการรับมือเพื่อมิให้การกลั่นแกล้งในที่ทำงานส่งผลกระทบในวงกว้างจนยากที่จะแก้ไขได้ บทความนี้ได้นำเสนอพัฒนาการและรูปแบบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ผลของการถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงาน และการรับมือจากการถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ซึ่งจะเป็รประโยชน์ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการรับมือและจัดการกับการกลั่นแกล้งในที่ทำงานได้

คำสำคัญ: การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ผลกระทบ วิธีการรับมือ

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร (เจษฎา นกน้อย, 2552ก) หากบุคคลได้ทำงานที่มีโอกาสแสดงศักยภาพของตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ แต่การที่จะเป็นเช่นนั้นได้มิใช่เรื่องง่าย ทั้งนี้ เพราะการทำงานภายในองค์กรนั้นพนักงานจะต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน (Noknoi, 2011) โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมในการทำงานปัจจุบันที่ต้องปรับตัว แข่งขัน และเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา (เจษฎา นกน้อย, 2552ข) จนทำให้พนักงานบางคนหรือบางกลุ่มแสดงพฤติกรรมบางประการที่ไม่พึงประสงค์ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร และหนึ่งในพฤติกรรมดังกล่าวคือ การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน (Workplace Bullying) ซึ่ง Einarsen, Hoel, Zapf, and Cooper (2011) ให้ความหมายว่า คือ สถานการณ์ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลถูกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นกระทำพฤติกรรมในแง่ลบเป็นระยะเวลานาน และผู้ถูกรุ้รทำยากที่จะปกป้องตนเองจากพฤติกรรมดังกล่าวได้ ในปัจจุบันการกลั่นแกล้งในที่ทำงานได้รับความสนใจจากนักวิจัยและผู้ปฏิบัติงานเป็นอันมาก เนื่องจากส่งผลกระทบที่สร้างความเสียหายทั้งต่อพนักงานและองค์กรโดยภาพรวม (Trepanier, Fernet, & Austin, 2014)

พัฒนาการและรูปแบบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน

การกลั่นแกล้งในที่ทำงานพัฒนามาจากพฤติกรรมกรกลั่นแกล้งผู้อื่น ซึ่งมักเริ่มขึ้นตั้งแต่วัยเด็ก โดยส่วนมากเกิดขึ้นที่โรงเรียน ผลการวิจัยชี้ว่าอาจจะด้วยภาวะการแข่งขันที่รุนแรง ประกอบกับความเครียด และภาวะบีบคั้นต่าง ๆ ทำให้บุคคลบางคนหรือบางกลุ่มมีพฤติกรรมกลั่นแกล้งผู้อื่น สาเหตุของการกลั่นแกล้งผู้อื่นนั้นเกิดจากความรู้สึกว่าการแกล้งผู้อื่นทำให้ตัวเองมีอำนาจเหนือกว่า หลายคนทำเพราะต้องการปกปิดความอ่อนแอภายในใจ แต่สิ่งที่น่ากลัวที่สุด คือ ทำเพราะคิดว่าเป็นเรื่องปกติ และทำเพราะตัวเองขาดความมั่นใจ (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2561)

การกลั่นแกล้งในที่ทำงานเริ่มเป็นที่สนใจมากขึ้นตั้งแต่ต้นทศวรรษที่ 1990 เมื่อมีการรายงานข่าววิทยุโดย Andrea Adams เกี่ยวกับพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าว (Adams & Crawford, 1992) แม้จะมีการรับรู้ที่เพิ่มขึ้นแต่การกลั่นแกล้งในที่ทำงานก็ยังคงเกิดขึ้น และเป็นเรื่องที่ไม่ว่ายมีใครยอมเปิดเผย ทั้งนี้ เพราะผู้ตกเป็นเหยื่อกลัวโดนเปิดโปง กลัวเสียประวัติ และกลัวการถูกให้ออกจากตำแหน่ง ยิ่งองค์กรมีชื่อเสียงและเป็นที่นับหน้าถือตามากเท่าไร พวกเขาก็จะเก็บเรื่องที่โดนกลั่นแกล้งให้เป็นความลับมากที่สุด ในช่วง 10 ปีมานี้ มีรายงานว่าการกลั่นแกล้งในที่ทำงานสูงขึ้นอย่างน่าตกใจ และช่องทางออนไลน์ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ทำให้เกิดการกลั่นแกล้งกันได้มากกว่าเดิม (Privitera & Campbell, 2009)

การกลั่นแกล้งในที่ทำงานเกิดขึ้นได้ในหลายรูปแบบ อาจเป็นบุคคลกลุ่มเล็ก ๆ แต่อันตราย หากบุคคลนั้นมีบุคลิกภาพที่มีปัญหา ตัวอย่างเช่น เป็นโรคจิตหรือมีบุคลิกภาพที่ไม่เป็นปกติ สนใจแต่ผลประโยชน์ของตนเอง ขาดความซื่อสัตย์ ไร้ซึ่งคุณธรรมจริยธรรม บุคคลเหล่านั้นจะมีพฤติกรรมที่หยาบคาย ตั้งแต่การกระทำผิดเพียงเล็กน้อยไปจนถึงพฤติกรรมที่ก้าวร้าวรุนแรง คนเหล่านี้อาจก่อให้เกิดความเสียหายที่ยิ่งใหญ่ แต่อาจไม่มีใครขัดขวางมานานหลายปี เพราะความน่าเชื่อถือและกลยุทธ์ที่ชาญฉลาดของพวกเขาในฐานะผู้ที่อยู่ในอำนาจ ทำให้พวกเขาขาดแรงจูงใจที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง ไม่สามารถสอนได้ และควรถูกกำจัดออกจากองค์กรให้เร็วที่สุด การให้ความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญจึงเป็นสิ่งจำเป็น (Babiak & Hare, 2007) รูปแบบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน (Ratanakul, 2016; UndubZapp, 2018) ประกอบด้วย

1. การพูดให้รู้สึกแย่
2. การปล่อยข่าวลือและส่งสายสืบเรื่องส่วนตัว
3. การพูดโจมตีงานด้วยคำหยาบคาย
4. การยุยงให้คนอื่นมองคุณแย่
5. การเปลี่ยนแผนงานบ่อย
6. การมอบหมายงานที่แทบเป็นไปไม่ได้
7. การกดดันด้วยช่องทางการสื่อสารออนไลน์
8. การคัดลอกผลงาน
9. การทำร้ายร่างกาย
10. การคุกคามทางเพศ

ปัญหาการกลั่นแกล้งในที่ทำงานเป็นปัญหาที่พบบ่อย ซึ่งอาจเกิดขึ้นในลักษณะของการวิพากษ์วิจารณ์เลือกปฏิบัติ ลำเอียง หรือให้ความเป็นธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนไม่เท่ากัน รายงานการสำรวจที่จัดทำโดยบริษัท Zogby International และสถาบันต่อต้านการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ชี้ว่า ร้อยละ 35 ของชาวอเมริกัน ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าตนเองเคยถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงาน และอีกร้อยละ 15 ระบุว่าเคยพบเห็นการกลั่นแกล้งในองค์กรที่ตนทำงานอยู่ (มาริโอ ริตเตอร์ และ ทรงพจน์ สุภาพล, 2554) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Zapf, Escartin, Einarsen, Hoel, and Vartia (2011) และ Keashly and Jagatic (2011)

ผลการวิจัยในปี 2017 ของ Workplace Bullying Institute หรือ WBI ของสหรัฐอเมริการะบุว่า พนักงานกว่าร้อยละ 60 ได้รับผลกระทบจากพฤติกรรมกลั่นแกล้งในที่ทำงาน และพฤติกรรมกลั่นแกล้งในที่ทำงานไม่ได้เกิดขึ้นกับความสัมพันธ์ระดับหัวหน้างานกับลูกน้องเท่านั้น เพราะในความเป็นจริงแล้วการกลั่นแกล้งเกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกันด้วย (Hogh, Carneiro, Giver, & Rugulies, 2011) โดยสิ่งที่พบเห็นได้บ่อยครั้ง คือ การแย่งชิงอำนาจภายในองค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยซึ่งระบุว่า พนักงานอย่างน้อย 1 ใน 2 คน หรือร้อยละ 50 เคยประสบกับพฤติกรรมกลั่นแกล้งในที่ทำงานอย่างน้อยหนึ่งครั้งในชีวิตการทำงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Lutgen-Sandvik and Tracy (2012) ขณะที่โพลของ YouGov ในปี 2015 ระบุว่า คนในวัยทำงานร้อยละ 29 เผชิญกับการถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงาน โดยผู้หญิงมีโอกาสถูกกลั่นแกล้งมากกว่าผู้ชายในอัตราร้อยละ 34 ต่อ 23 ซึ่งโพลดังกล่าวยังระบุด้วยว่า กลุ่มคนที่มักถูกกลั่นแกล้ง

มากที่สุด คือ คนที่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี และกลุ่มพนักงานชาวเอเชียถูกกลั่นแกล้งมากถึงร้อยละ 29 ขณะที่พนักงานผิวขาวถูกกลั่นแกล้งเพียงร้อยละ 18 เท่านั้น (Voice TV, 2019)

ขณะที่คนทำงานในบริษัทญี่ปุ่นก็อาจถูกกลั่นแกล้ง ที่ภาษาญี่ปุ่นเรียกว่า อิจิเมะ โดยรุ่นพี่ในที่ทำงานได้เช่นกัน ดังที่ อายะ (2559) กล่าวว่า “ลุงญี่ปุ่นแก่ ๆ ที่มีความขุ่นมัวเศร้าหมองจนไม่รู้จะจัดการกับความรู้สึกนี้อย่างไร จะไปลงกับรุ่นน้องในที่ทำงาน สำหรับคนไทยมักจะเจอในลักษณะของการพูดจาตู่ถูกเหยียดหยามกันให้เข้าใจเล่น เช่น ก้อย่างนี้แหละ คนเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ไม่ค่อยมีวัฒนธรรมการอ่านเขียนเท่าไร (พูดง่าย ๆ คือ จะคำว่า “โง่” นั่นเอง) บางครั้งก็แกล้งเอางานมาลงให้เร็ว ๆ บังคับอ้อม ๆ ให้อยู่ทำงานจนดึก หรือลาไม่ได้”

ผลของการถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงาน

การถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงานส่งผลกระทบต่อพนักงานหลากหลายด้าน ได้แก่ การทำให้ความเครียดในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อการขาดงานและอัตราการลาออกที่เพิ่มสูงขึ้น ผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งนั้นพนักงานบางคนอาจเป็นแผลลึกทางจิตใจและมีผลกระทบทางอารมณ์ที่ยาวนาน นายจ้างจึงมีหน้าที่ทั้งทางจริยธรรมและตามกฎหมายในการดูแลพนักงานมิให้ถูกกลั่นแกล้ง เพราะผลกระทบดังกล่าวอาจส่งผลเสียต่อการทำงานภายในองค์กรได้ (Sandler, 2013) โดยสามารถสรุปผลของการถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงานได้ดังนี้

1. ทำให้ความเชื่อมั่นของบุคคลลดลง

การกลั่นแกล้งในที่ทำงานเป็นปัญหาร้ายแรงในการทำงานปัจจุบัน (Glambek, Matthiesen, Hetland, & Einarsen, 2014) เหตุของการถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงานมักจะไม่รู้ตัวว่ากำลังถูกกลั่นแกล้งในช่วงแรก แต่นานวันเข้าการเผชิญกับพฤติกรรมแบบนี้บ่อย ๆ จะส่งผลให้ผู้ถูกกระทำรู้สึกหดหู่และไม่มีความสุขมากขึ้นโดยไม่รู้ตัว (Barling, 1996) และทำให้เกิดความรู้สึกไม่อยากแม้แต่จะเข้าออฟฟิศไปทำงานในที่สุด เพราะกลไกของการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน คือ การทำลายความเชื่อมั่นของบุคคล (Qureshi, Rasli, & Zaman, 2014) ไม่ว่าคนคนนั้นจะเป็นผู้ที่มีความภาคภูมิใจหรือความเชื่อมั่นในตัวเองแค่ไหนก็ตาม เมื่อความมั่นใจเริ่มสูญหายไประหว่างทางของการถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ผู้ถูกกระทำจะเริ่มมีอาการหมดไฟในการทำงาน รู้สึกว่าตัวเองไม่มีค่า (Sidle, 2010) เชื้อมั่นในตัวเองน้อยลง สุขภาพกายและใจไม่แข็งแรง และรู้สึกว่าตนไม่เหมาะสมกับงานที่ทำอยู่อีกต่อไป (Nielsen, Hetland, Matthiesen, & Einarsen, 2012)

2. ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

ผลการวิจัยระบุว่า ร้อยละ 46 ของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งในที่ทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และพวกเขายังเชื่อว่าปัญหานี้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิต และมากกว่าร้อยละ 28 กล่าวว่า พวกเขาไม่ได้รับผลกระทบเฉพาะทางจิตเท่านั้น แต่ยังส่งผลทางกายภาพอีกด้วย ทั้งการนอนไม่หลับ (Niedhammer, David, & Degioanni, 2006) วิดกกังวลเกินกว่าเหตุ โกรธง่าย สูญเสียความจำ และสมาธิสั้น (Appelbaum & Roy-Girard, 2007) ส่งผลให้พนักงานราวร้อยละ 36 ถึงขั้นต้องลาออกจากสถานที่ทำงานเดิมเพราะถูกกลั่นแกล้งจนไม่สามารถทนได้อีกต่อไป และหากคิดมูลค่าความเสียหายเป็นตัวเงิน เฉพาะ

ในอังกฤษเพียงประเทศเดียวก็อาจสูญเสียเงินมูลค่ากว่า 18,000 ล้านปอนด์ต่อปี จากปัญหาการลาออกหรือการขาดงานเพราะทนกับการถูกลั่นแกล้งในที่ทำงานไม่ไหว อีกทั้ง ยังทำให้คุณภาพของงานลดลงอีกด้วย (Voice TV, 2019)

ผู้เชี่ยวชาญชี้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลงนั้นอาจเป็นผลมาจากอัตราการขาดงานสูงขึ้น (Nielsen & Einarsen, 2012; Asfaw, Chang, & Tapas, 2014) พนักงานลาออกมากขึ้น (Ortega, Christensen, Hogh, Rugulies, & Borg, 2011; Trepanier, et al. 2014; Glambek, Skogstad, & Einarsen, 2015) พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรลดลง (Nielsen & Knardahl, 2015) และยังทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานน้อยลงด้วย (Aquino & Thau, 2009; Nielsen & Einarsen, 2012) รวมถึงทำให้พนักงานบางคนฟ้องร้องดำเนินคดีกับนายจ้างหรือพนักงานคนอื่น ๆ (มาริโอ ริตเตอร์ และ ทรงพจน์ สุภาพล, 2554) สอดคล้องกับ Sandy Herscovis และ Julian Barling ที่ได้ร่วมกันศึกษาบรรยากาศของสถานที่ทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงาน พบว่า พนักงานกว่าครึ่งเคยมีประสบการณ์ถูกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เครียดกับงาน ใช้อารมณ์มากขึ้น และมีความต้องการที่จะลาออกหลายต่อหลายครั้ง แต่เมื่อพยายามไปฟ้องกฎหมายที่มีอยู่ ก็มักไม่ครอบคลุม ทำให้ประเด็นการกลั่นแกล้งในที่ทำงานตกไปเป็นเพียงแค่การกระทบกระทั่งกันระหว่างบุคคล (Ratanakul, 2016)

3. ทำให้พนักงานรู้สึกว่สถานที่ทำงานไม่ปลอดภัย

การถูกลั่นแกล้งในที่ทำงานยังทำให้พนักงานบางคนรู้สึกว่สถานที่ทำงานไม่ปลอดภัย (Berthelsen, Skogstad, Lau, & Einarsen, 2011) ทำให้กลัวการต้องไปทำงาน ไม่ใช่เพราะงานยากหรือกดดันเกินไป แต่เพราะการถูกลั่นแกล้งจากเพื่อนร่วมงาน และบางครั้งก็มาจากหัวหน้าของตัวเอง จากการสำรวจของ Workplace Bullying Institute ในปี 2017 ระบุว่าคนทำงานกว่าร้อยละ 40 ที่เป็เป้าหมายการกลั่นแกล้งเกิดปัญหาสุขภาพเนื่องมาจากความเครียด ร้อยละ 39 ของจำนวนนี้เกิดเป็นภาวะซึมเศร้า นั้นเป็นเหตุผลให้คนอีกกว่าร้อยละ 65 ยอมลาออกจกงานประจำเนื่องจากถูกลั่นแกล้ง แม้ว่าการกลั่นแกล้งเกิดจากความสนุก ความตลกขบขัน หรือต้องการให้เหยื่อรู้สึกอับอาย แต่ไม่ว่าจะเป็นเหตุผลใดก็ตามล้วนแล้วแต่ส่งผลเสียมากกว่าผลดีทั้งสิ้น (JobThai, 2018) ทั้งนี้ ผลการศึกษาของ Nielsen, Nielsen, Notelaers, and Einarsen (2015) พบว่า การกลั่นแกล้งในที่ทำงานอาจเป็นสาเหตุทำให้พนักงานคิดฆ่าตัวตายได้

4. ทำให้พนักงานใส่ใจงานของตนเองน้อยลง

ปัญหาการกลั่นแกล้งในที่ทำงานมิได้ส่งผลกระทบต่อองค์กรแค่ในส่วนของผู้ที่ถูกลั่นแกล้งเท่านั้น แต่สำหรับพนักงานที่กลั่นแกล้งคนอื่นก็มีแนวโน้มที่จะใส่ใจในงานของตนเองน้อยลงเช่นกัน อีกทั้ง ยังเป็นผู้สร้างสภาพแวดล้อมที่ตึงเครียดในที่ทำงานให้เกิดขึ้น (มาริโอ ริตเตอร์ และ ทรงพจน์ สุภาพล, 2554) โดยปกติแล้วผู้ที่กลั่นแกล้งผู้อื่นจะอยู่ในสถานะที่สูงกว่าผู้ที่ตกเป็นเหยื่อ อย่างไรก็ตาม ในบางกรณีแม้แต่ผู้บังคับบัญชาที่อาจกลายเป็นเหยื่อได้ ในบางกรณีการกลั่นแกล้งถือเป็นเรื่องปกติขององค์กร โดยเฉพาะในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ผู้นำหลายคนต้องเผชิญกับความกดดันอย่างไม่หยุดนิ่ง (เจษฎา นกน้อย, 2556) ทำให้การกลั่นแกล้งในที่ทำงานอาจเป็นเรื่องยากที่จะรับรู้หรือจัดการได้

จากผลของการถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงานดังที่กล่าวแล้วข้างต้น การกลั่นแกล้งในที่ทำงานจึงจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอและเป็นระบบ ทั้งนี้ เพราะองค์กรมีหน้าที่ในการปกป้องพนักงานจากการถูกคุกคามในรูปแบบต่าง ๆ (Georgakopoulos, Wilkin, & Kent, 2011) กฎหมายว่าด้วยการห้ามให้มีการกลั่นแกล้งในที่ทำงานระบุว่า นายจ้างมีภาระผูกพันทางกฎหมายในการคุ้มครองหากมีลูกจ้างได้รับบาดเจ็บ ซึ่งการบาดเจ็บนี้อาจเกิดจาก “การถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงาน” อีกทั้ง ยังได้รับการยอมรับว่าเป็น “อุบัติเหตุทางอุตสาหกรรม” ได้อีกด้วย โดยสมัชชาแห่งชาติได้แก้ไขพระราชบัญญัติมาตรฐานแรงงานและพระราชบัญญัติประกันค่าชดเชยอุบัติเหตุอุตสาหกรรม เมื่อวันที่ 27 ธ.ค. 2561 โดยมีเนื้อหาว่า การกลั่นแกล้งในที่ทำงานกลายเป็นข้อกำหนดทางกฎหมาย โดยระบุว่า การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน คือ การที่นายจ้างหรือคนงานได้ใช้ตำแหน่งหรือความสัมพันธ์ในที่ทำงานมาก่อให้เกิดความทุกข์ทรมานทางร่างกายหรือจิตใจ หรือทำลายสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานคนอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น นายจ้างหรือเพื่อนร่วมงานสร้างความเสียหายด้วยวาจา ข่มขืน หรือขโมยผลงานจากเพื่อนร่วมงาน (Yu, 2018)

นอกจากนี้ การกลั่นแกล้งในที่ทำงานอาจถือเป็นความผิดอาญา ตามมาตรา 397 ซึ่งบัญญัติว่า

“ผู้ใดกระทำความผิดด้วยประการใด ๆ ต่อผู้อื่น อันเป็นการรังแก ข่มเหง คุกคาม หรือกระทำการได้รับความอับอายหรือเดือดร้อนรำคาญ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าพันบาท

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่งเป็นการกระทำในที่สาธารณะสถาน หรือต่อหน้าธารกำนัล หรือเป็นการทำในลักษณะส่อไปในทางล่วงเกินทางเพศ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคสองเป็นการกระทำโดยเหตุที่ผู้กระทำความผิดมีอำนาจเหนือผู้ถูกระทำความผิดอันเนื่องมาจากความสัมพันธ์ในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชา นายจ้าง หรือผู้มีอำนาจเหนือประการอื่น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน และปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท”

เมื่อพิจารณาจากกฎหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า หากเป็นข้อพิพาทในทางแรงงานแล้วการกระทำความผิดตามมาตรานี้มีความเกี่ยวข้องต่อบรรดาข้อพิพาทที่อาจเกิดขึ้นในสถานประกอบการ ไม่ว่าจะเป็นระหว่างลูกจ้างด้วยกันเอง หัวหน้างานกับลูกน้อง หรือลูกจ้างกับนายจ้าง ดังนั้น การกลั่นแกล้งในที่ทำงานอาจเป็นการกระทำความผิดตามกฎหมายอาญาข้อหาข่มเหง ข่มขืน คุกคาม หรือกระทำให้ได้รับความอับอายหรือเดือดร้อนรำคาญ และถือเป็นการกระทำความผิดในบทลงโทษที่ผู้กระทำความผิดจะต้องรับโทษหนักขึ้นอีกด้วยหากผู้กระทำความผิดเป็นผู้บังคับบัญชา (Redbear, 2017)

การรับมือจากการถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงาน

การเผชิญหน้ากับการถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงานไม่ใช่เรื่องง่าย เมื่อเกิดการทะเลาะกันเกิดขึ้น ผู้กระทำผิดจะโทษคนอื่น ๆ พวกเขาจะไม่มองว่าตัวเองเป็นคนผิด และจะรู้สึกเสียใจเมื่อถูกกล่าวหา อย่างไรก็ตาม การที่องค์กรจะช่วยให้บุคคลดังกล่าวเข้าใจถึงผลกระทบอันเกิดจากพฤติกรรมของพวกเขา ผู้บริหารองค์กรจะต้องให้การสนับสนุนพนักงานอย่างถึงที่สุด ทั้งนี้ วิธีการรับมือจากการถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงาน (Sandler, 2013; JobThai, 2018) ประกอบด้วย

1. การใช้ความสงบและพยายามคิดหาวิธีแก้ไขอย่างมีเหตุผล
2. การขอความช่วยเหลือจากคนรอบข้าง ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนที่ทำงานหรือคนในครอบครัว และอย่ารู้สึกว่าคุณต้องต่อสู้อย่างโดดเดี่ยว
3. การพูดออกไปตรง ๆ ซึ่งจะทำให้คนที่ชอบแกล้งรู้สึกว่าคุณทำอะไรเราไม่ได้
4. ผู้บริหารระดับสูงควรจะมีมือกับปัญหาโดยไม่คำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้น
5. การรวบรวมพยานหลักฐานจากผู้ตกเป็นเหยื่อหรือพยานที่ไม่ต้องการเปิดเผยชื่อ เพื่อตรวจสอบหารูปแบบของพฤติกรรมกรรมการกลั่นแกล้งที่เกิดขึ้น
6. พฤติกรรมการกลั่นแกล้งแต่ละกรณีจะต้องได้รับการระบุอย่างชัดเจนจากผู้บริหารระดับสูงว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่สามารถยอมรับได้ก่อนที่จะขอความช่วยเหลือจากภายนอก
7. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรมีบทบาทสำคัญในการเตรียมความพร้อม การตรวจสอบ และการติดตามเมื่อต้องเผชิญหน้ากับผู้กระทำผิด
8. เมื่อมีการเผชิญหน้าอย่างเป็นทางการเกิดขึ้น ผู้กระทำผิดควรได้รับการอบรมอย่างเข้มงวด รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นอย่างรอบด้านในลักษณะของการตรวจการเจรจาต่อรองดังเช่นที่เกิดขึ้นในกรณีของการตรวจสอบแบบปกติ (Regular Reviews)

ขณะเดียวกันคนที่ชอบกลั่นแกล้งผู้อื่นก็ควรเอาใจเขามาใส่ใจเรา ให้ลองคิดกลับกันว่า หากเราโดนคำพูดหรือการกระทำแย่ ๆ อย่างที่เราทำกับคนอื่น เราจะรู้สึกอย่างไร คือ ให้ฟังระลึกไว้เสมอว่า สิ่งที่เราไม่ชอบ ก็อย่าไปทำสิ่งนั้นกับคนอื่น (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2561)

ตัวอย่างที่น่าสนใจ คือ กรณีของประเทศญี่ปุ่นซึ่งเป็นประเทศหนึ่งที่ประสบปัญหาการกลั่นแกล้งกันจนเกิดการฆ่าตัวตายอยู่บ่อยครั้ง ทำให้ญี่ปุ่นค้นพบวิธีการที่เรียกว่า “Victim is not a Victim” คือ ต้องทำให้เหยื่อหรือคนที่ถูกกลั่นแกล้งแข็งแกร่งพอที่จะผ่านเรื่องเหล่านั้นไปได้ และในวันข้างหน้าเมื่อโลกเปลี่ยนไป แม้ว่าปัญหาการกลั่นแกล้งกันจะหายไป และมีความรุนแรงอื่น ๆ เข้ามาแทนที่ ถ้าคนแข็งแกร่งพอ ไม่ว่าจะมีความรุนแรงอะไรเข้ามา ก็ไม่สามารถทำอะไรเขาได้ ขณะที่ในประเทศเกาหลี หากมีเด็กที่มีนิสัยชอบกลั่นแกล้ง หรือคำทอเหยียดหยามคนอื่น คณะครูในโรงเรียนจะใช้กลยุทธ์ที่เรียกว่า “Role Play” คือ การวางแผนกับเด็กในห้องและผู้ปกครองของเด็กที่มีปัญหาว่าจะแสดงท่าทีเช่นเดียวกันกับที่เขาทำกับเพื่อนคนอื่น ผลปรากฏว่าเด็กที่ชอบกลั่นแกล้งคนอื่นสำนึกเมื่อโดนกับตัวเอง และบอกกับครูและเพื่อนว่าจะไม่ทำพฤติกรรมเช่นนั้นอีก (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2561)

สำหรับในประเทศไทย บริษัทหนึ่งซึ่งน่าจะเป็นตัวอย่างของการมีนโยบายเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน คือ SC Group โดยบริษัทไม่อนุญาตให้มีการกระทำใด ๆ ที่แสดงหรือสื่อไปในทางที่ละเมิดสิทธิ ก่อวิน รบกวน หรือล่วงเกิน ทั้งกับพนักงานของบริษัท ผู้รับเหมา และลูกค้าในเรื่องเชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา สัญชาติ อายุ และความพิการ โดยหากพบพฤติกรรมดังกล่าวจะถูกสอบสวนและพิจารณาโทษ ทั้งนี้ พฤติกรรมที่จัดว่าไม่เหมาะสม (Ratanasuwanthawee, 2018) ประกอบด้วย

1. การพูดตลก ล้อเลียนเรื่องสัญชาติ เชื้อชาติ สีผิว และภาพการ์ตูนลามกต่าง ๆ
2. การวิพากษ์วิจารณ์เรื่องเพศ และใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ

3. คำพูดเสียดสี หรือสามารถฟังแล้วเข้าใจได้ในทันทีว่ามีเนื้อหาที่สื่อเกี่ยวกับเรื่องเพศ
4. การแสดงออกซึ่งการลบหลู่ศาสนา
5. การข่มขู่หรือทำให้ผู้อื่นหวาดกลัว
6. การสัมผัสที่ส่อไปในทางการล่วงละเมิดทางเพศ
7. การใช้คำพูดที่เป็นการชักชวนหรือสามารถตีความได้ว่าเป็นการร้องขอแลกเปลี่ยนผลประโยชน์

ทางด้านการทำงาน

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการกลั่นแกล้งในที่ทำงานเป็นพฤติกรรมที่เป็นปัญหาที่ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญ โดยการเรียนรู้จากประสบการณ์และบทเรียนจากองค์กรอื่นจากทั้งในและต่างประเทศ เพื่อมิให้ปัญหาดังกล่าวมีโอกาสที่จะสร้างผลกระทบต่องค์กรในวงกว้างได้

สรุป

การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน คือ สถานการณ์ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลถูกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นกระทำพฤติกรรมในแง่ลบเป็นระยะเวลานาน และผู้ถูกระทำยากที่จะปกป้องตนเองจากพฤติกรรมดังกล่าวได้ การกลั่นแกล้งในที่ทำงานเกิดขึ้นได้ในหลายรูปแบบ แต่ไม่ว่าจะเป็นการกลั่นแกล้งในรูปแบบใดก็ตามล้วนส่งผลกระทบต่อผู้ตกเป็นเหยื่อและองค์กรทั้งสิ้น ทั้งนี้ พบการกลั่นแกล้งในที่ทำงานได้ในแทบทุกองค์กร จะต่างกันเพียงแค่อัตราที่พบเท่านั้น ผลกระทบจากการกลั่นแกล้งในที่ทำงานปรากฏได้ทั้งในระดับบุคคลและองค์กร ฉะนั้น นอกจากบุคคลซึ่งอาจเป็นผู้ถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงานที่จะต้องมีการรับมือกับพฤติกรรมดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมแล้ว ผู้บริหารก็ควรเข้ามามีบทบาทสำคัญในการป้องกันมิให้พฤติกรรมการกลั่นแกล้งในที่ทำงานเกิดขึ้น หรือหากเกิดขึ้นแล้วก็มีให้ลูกกลามบานปลายจนส่งผลต่อการทำงานขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- เจษฎา นกน้อย. (2552ก). แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2552ข). การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน: ความเหมาะสมอยู่ที่ตรงไหน?. *วารสารดำรงราชานุภาพ*, 9(33), 75-81.
- _____. (2556). 12 แนวคิดฝ่าวิกฤตองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2561). *Social Bullying ปัญหาสังคม คล้ายจะตลก แต่ไม่ตลก*. จาก <https://www.prachachat.net/d-life/news-222708>
- มาริโอ ริดเตอร์, และ ทรงพจน์ สุภาพล. (2554). ปัญหาการรังแกกลั่นแกล้งในที่ทำงานทำให้ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรลดลง. จาก <https://www.voathai.com/a/bullies-cost-employers-in-lost-productivity-ss-27mar11-118749454/924551.html>
- อาเยะ. (2559). *กว่าจะได้ขึ้นสวรรค์: นรก 6 ขุมที่คนไทยทำงานบริษัทญี่ปุ่นต้องเผชิญ!*. จาก <https://anngle.org/th/jinh/japcompanyhell.html>

- Adams, A., & Crawford, N. (1992). *Bullying at work: How to confront and overcome it*. London: Virago.
- Appelbaum, S., & Roy-Girard, D. (2007). Toxins in the workplace: Affect on organizations and employees. *Corporate Governance International Journal of Business in Society*, 7(1), 17-28.
- Aquino, K., & Thau, S. (2009). Workplace victimization: Aggression from the target's perspective. *Annual Review of Psychology*, 60, 717-741. doi: org/10.1146/annurev.psych.60.110707.163703
- Asfaw, A. G., Chang, C. C., & Tapas, K. R. (2014). Workplace mistreatment and sickness absenteeism from work: Results from the 2010 national health interview survey. *American Journal of Industrial Medicine*, 57(2), 202-213.
- Babiak, P., & Hare, R. D. (2007). *Snakes in suits: When psychopaths go to work*. London: Harper & Collins.
- Barling, J. (1996). The prediction, experience, and consequences of workplace violence. In G. R. VandenBos & E. Q. Bulatao (Eds.), *Violence on the Job: Identifying risks and developing solutions* (pp. 29-49). Washington, DC: American Psychological Association.
- Berthelsen, M., Skogstad, A., Lau, B., & Einarsen, S. (2011). Do they stay or do they go? A longitudinal study of intentions to leave and exclusion from working life among targets of workplace bullying. *Journal of Manpower*, 32(2), 178-193.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2011). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice* (2nd ed., pp. 3-40). Boca Raton, FL: CRC Press.
- Georgakopoulos, A., Wilkin, L., & Kent, B. (2011). Workplace bullying: A complex problems in contemporary organizations. *International Journal of Business and Social Science*, 2(3), 1-20.
- Glambek, M., Matthiesen, S. B., Hetland, J., & Einarsen, S. (2014). Workplace bullying as an antecedent to job insecurity and intention to leave: A 6-month prospective study. *Human Resource Management Journal*, 24(3), 255-268.
- Glambek, M., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2015). Take it or leave: A five-year prospective study of workplace bullying and indicators of expulsion in working life. *Industrial Health*, 53(2), 160-170.
- Hogh, A., Carneiro, G. I., Giver, H., & Rugulies, R. (2011). Are immigrant health care workers subject to increased risk of bullying at work?: A one-year prospective study. *Scandinavian Journal of Psychology*, 52(1), 49-56.
- JobThai. (2018). 4 วิธีรับมือเมื่อถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงาน. จาก <https://www.jobthai.com/REACH/career-tips/4-วิธีรับมือเมื่อถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงาน.html>

- Keashly, L., & Jagatic, K. (2011). North American perspectives on hostile behaviors and bullying at work. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice* (2nd ed., pp. 41-71). Boca Raton, FL: CRC Press.
- Lutgen-Sandvik, P., & Tracy, S. J. (2012). Answering five key questions about workplace bullying: How communication scholarship provides thought leadership for transforming abuse at work. *Management Communication Quarterly*, 26(1), 3-47.
- Niedhammer, I., David, S., & Degioanni, S. (2006). Association between workplace bullying and depressive symptoms in the French working population. *Journal of Psychosomatic Research*, 61(2), 251-259.
- Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2012). Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. *Work & Stress*, 26(4), 309-332.
- Nielsen, M. B., Hetland, J., Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2012). Longitudinal relationships between workplace bullying and psychological distress. *Scand J Work Environ Health*, 38(1), 38-46.
- Nielsen, M. B., & Knardahl, S. (2015). Is workplace bullying related to the personality traits of victims? A two year prospective study. *Work & Stress*, 29(2), 128-149.
- Nielsen, M. B., Nielsen, G. H., Notelaers G., & Einarsen, S. (2015). Workplace bullying and suicidal ideation: A 3-wave longitudinal Norwegian study. *American Journal of Public Health*, 105(11), 23-28.
- Noknoi, C. (2011). A human resource management model for equality for people of diverse sexual identity: A case study of an organizational strategy for diversity management. *NIDA Development Journal*, 51(4), 43-64.
- Ortega, A., Christensen, K. B., Hogh, A., Rugulies, R., & Borg, V. (2011). One-year prospective study on the effect of workplace bullying on long-term sickness absence. *Journal of Nursing Management*, 19(6), 752-759.
- Privitera, C., & Campbell, M. (2009). Cyberbullying: The new face of workplace bullying? *CyberPsychology and Behavior*, 12(4), 395-400.
- Qureshi, M. I., Rasli, A. M., & Zaman, K. (2014). A new trilogy to understand the relationship among organizational climate, workplace bullying and employee health. *Arab Economics and Business Journal*, 9(2), 133-146.
- Ratanakul, T. (2016). มีพิษในออฟฟิศนี้หว่า! สัญญาณว่าคุณกำลังโดนเล่นงานจากการกลั่นแกล้ง. จาก <https://thematter.co/byte/posion-in-work-space/11748>
- Ratanasuwanthawee, N. (2018). นโยบายการล่วงละเมิดสิทธิในที่ทำงาน (Harassment Policy). จาก <https://www.scgroupthai.com/pdf/policy2018/CORPORATE/นโยบายการล่วงละเมิดสิทธิในที่ทำงาน.pdf>

- Redbear. (2017). ทำ 10 ข้อนี้ ถ้าวางข่มเหงรังแกลูกน้อง...เตรียมติดคุก!. จาก <https://www.hunsa.com/threads/ทำ-10-ข้อนี้-ถ้าวาง-ข่มเหงรังแกลูกน้อง-เตรียมติดคุก.109639/>
- Sandler, C. (2013). Techniques to tackle the workplace bully: Understanding the psychology and countering the behavior. *Human Resource Management International Digest*, 21(2), 33-36.
- Sidle, S. D. (2010). Eye of the beholder: Does culture shape perceptions of workplace bullying? *Academy of Management Perspectives*, 24(3), 100-101.
- Trepanier, S. G., Fernet, C., & Austin, S. (2014). A longitudinal investigation of workplace bullying, basic need satisfaction, and employee functioning. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(1), 105-116.
- UndubZapp. (2018). Bully ไม่หยุด!! วัยเรียนยันทำงาน 5 สัญญาณอันตราย “Bully” ในที่ทำงาน. จาก <https://undubzapp.com/bully-ที่ทำงาน-ทุกซ์/>
- Voice TV. (2019). ‘การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน’ ภัยร้ายที่กระทบงานและจิตใจ. จาก <https://www.voicetv.co.th/watch/NocGZSPU5>
- Yu. (2018). การถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงานถือเป็นอุบัติเหตุทางอุตสาหกรรม. จาก <https://thaikuk.com/korea-news/general/workplace-bullying-is-prohibited/>
- Zapf, D., Escartin, J., Einarsen, S., Hoel, H., & Vartia, M. (2011). Empirical findings on prevalence and risk groups of bullying in the workplace. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice* (2nd ed., pp. 75-106). Boca Raton, FL: CRC Press.