

MOBIZIRAJUĆE AKTIVNOSTI - ZNAČAJ KARAKTERISTIKA U VEŠTAČENJU MOBINGA

Zoran Ivanov

REZIME

Zakon i Pravilnik određuju okvire u koje se mogu smestiti ponašanja koja ukazuju na zlostavljanje na radu (*mobizirajuće aktivnosti*). Karakteristike mobizirajućih aktivnosti su bitan element u veštačenju mobinga.

U veštačenju mobinga se ove aktivnosti moraju prepoznati: karakter, smer, vreme, mesto, frekvencija i psihofiziološki intenzitet mobizirajućih aktivnosti usmerenih na osobu koja se smatra zlostavljanom na radu.

U tužbi mobing treba predstaviti verovatnim. Ovo podrazumeva dokazivanje pomoću svedoka, suočenja, pisanih materijala, audio i video zapisa.

U veštačenju, mobizirajuće aktivnosti su gradivni elemenat za ostale parametre mobinga: količina mobizirajućih aktivnosti, rizik od količine mobinga, procena duševnog bola i patnji zbog povrede ugleda i časti, ukazivanje na uzročno-posledičnu vezu, oštećenja zdravlja, umanjeње životne aktivnosti radi određivanja nematerijalne štete.

Ključne reči: karakteristike mobizirajućih aktivnosti, detekcija i identifikacija, smer, frekvencija, procena psihofiziološkog intenziteta.

UVOD

Mobizirajuće aktivnosti kao sastavni deo definicije zlostavljanja u smislu Zakona¹ jesu aktivna ili pasivna ponašanja prema zaposlenom ili grupi zaposlenih koja se ponavljaju s ciljem da zlostavljeni na sopstvenu inicijativu raskine radni odnos ili otkáže ugovor o radu. Poslodavac je dužan da – radi prepoznavanja, prevencije i sprečavanja zlostavljanja – sprovodi ne samo mere

obaveštavanja već i da osposobljava zaposlene i njihove predstavnike da prepoznaju uzroke, oblike i posledice vršenja zlostavljanja u čijoj osnovi su mobizirajuće aktivnosti, član 7 Zakona. S druge strane, zaposleni je dužan da se uzdrži od ponašanja koje predstavlja zlostavljanje i ponašanja koje predstavlja zloupotrebu prava na zaštitu od zlostavljanja, član 11 Zakona.

Dakle, od bitnog značaja je ukazati na ovakava ponašanja, odnosno mobizirajuće aktivnosti, definisati karakteristike radi veštačenja zlostavljanja na radu, što je decidiranije uređeno Pravilnikom².

Cilj rada je ukazivanje na značaj mobizirajućih aktivnosti, njihove karakteristike i, kasnije, na vrednosti parametara koji određuju zlostavljanje na radu.

Karakteristike mobizirajućih aktivnosti

U praksi se sreću slučajevi kada se Zakon o sprečavanju zlostavljanja ne može primeniti, kao što je slučaj kada više pravnih lica deli isti poslovni proctor: jedno lice je angažovano kod jednog poslodavca, a drugo kod drugog, odnosno žrtva i zlostavljač nisu zaposleni kod istog poslodavca (čistačica iz druge firme koja je izložena zlostavljanju od strane zaposlenih u matičnoj firmi, zatim pošтари, dostavljači sudskih poziva, sudski izvršitelji...). Osnivač ili vlasnik firme koji nema funkciju poslodavca zlostavlja žrtvu, kontroliše je previše, a ne dolazi pod udar ovog Zakona. Neretko su korisnici usluge kontinuirano žrtve zlostavljanja jer su upućeni na davaoca usluge, npr. na zdravstveno osoblje, patronažne sestre, zaposlene u kućnoj nezi i sl.

Nužno je da se navedena aktivnost (radnja) ponavlja jer za zlostavljanje nije dovoljna jednom izvršena radnja ma koliki bio njen intenzitet.

Pojedinačni akt poslodavca ne može biti predmet tužbe za zlostavljanje. Međutim, pojedinačni akt može stvoriti dugotrajne posledice po zaposlenog, koje sasvim sigurno mogu biti definisane kao zlostavljanje na radu, na primer rešenje prema kome se zaposlenom oduzimaju osnovna sredstva za rad i on se premešta u radno okruženje koje ne odgovara poslovima koje obavlja, kao ni higijenskim, zdravstvenim ili drugim standardima. Trajanje zlostavljanja se u tužbenim zahtevima određuje u nedeljama ili mesecima.

Štićeni objekat je dostojanstvo, ugled, lični i profesionalni integritet, zdravlje i hijerarhijski položaj zaposlenog ili grupe zaposlenih.

Posledica je povreda neke od ovih vrednosti, ali i strah ili stvaranje neprijateljskog, ponižavajućeg ili uvredljivog okruženja, pogoršavanje uslova rada ili dovođenje do toga da se zaposleni izoluje ili navede da na sopstvenu inicijativu otkaže ugovor o radu ili drugi ugovor.

Radnja ne mora da se ostvari samo na radu, ali je nužno da je povezana s radom i iz ovog razloga je mobing u ingerenciji medicine rada kao profesionalna štetnost.

Subjekt radnje je poslodavac, odgovorno lice i zaposleni. Ta radnja može biti ostvarena i u saizvršilaštvu, a i u vidu podstrekivanja na zlostavljanje, kada se radi o nagovaranju drugog lica da izvrši mobizirajuću aktivnost (motiv može da bude želja, molba, opklada, osveta).

Dakle, zlostavljanje postoji ako su ispunjeni kumulativni uslovi: da postoji ponašanje navedeno u duhu Pravilnika, da se takvo ponašanje ponavlja više puta u određenom vremenskom periodu, tako da se može smatrati kontinuiranim, i da lice koje se tako ponaša ima nameru da povredi dostojanstvo, ugled, lični i profesionalni integritet i naruši zdravlje zaposlenog.

U podnesenom tužbenom zahtevu tužilac treba da učini verovatnim da je izvršeno zlostavljanje, a poslodavac da dokaže da nije bilo ponašanja koje se kvalifikuje kao mobizirajuća aktivnost, a sudu se prepušta da se opredeli da li su se mobizirajuće aktivnosti dešavale i kakav je njihov kvalitet i kvantitet. U slučaju korekcije, veštak će dopuniti osnovni nalaz i mišljenje u skladu sa stavom suda u razumnom roku.

U Nalazu i mišljenju veštaka mora da postoji određeni nivo verovatnoće da je izvršeno zlostavljanje, tako da se i o ovoj okolnosti mora voditi računa.

Radi zaštite od zlostavljanja, poslodavac ima obaveze koje treba da budu u funkciji preventivne zaštite (član 7 Zakona): misli se, pre svega, na upoznavanje zaposlenih ili predstavnika zaposlenih sa ovim fenomenom. Obuka bi dala jasne odgovore na sve konkretne dileme i osposobila bi zaposlene da se na pravno dozvoljen način štite od zlostavljanja, kao i da ne zloupotrebjavaju zaštitu od zlostavljanja. Koristi od edukacije su višestruke, jer se na konkretan način ukazuje na postojanje zlostavljanja, na postojanje zloupotrebe i na indikacije za regresiranje naknade od zaposlenog, naknade koju je poslodavac izmirio, a nije kriv.

Mere obezbeđenja zaštite od zlostavljanja (uz uslov da je tužilac učinio verovatnim da je izložen zlostavljanju) određuje sud. Jedna od mera može biti zabrana približavanja i zabrana pristupa zaposlenome koji je osumnjičen za zlostavljanje na radu u prostor oko mesta rada zaposlenog koji smatra da je izložen zlostavljanju. Ovakva mera ponekad može da bude teško ostvarljiva jer je u tehnološkom procesu rada neizbežan kontakt radi funkcionisanja radnog procesa: radni dogovori, jutarnji sastanci, drugi sastanci...

U veštačenju mobinga mora se pridržavati Zakona i Pravilnika koji određuju okvire u koje se mogu smestiti ponašanja koja ukazuju na zlostavljanje na radu (mobizirajuće aktivnosti)

radi kritičke procene i provere. U veštačenju se moraju sprovesti radnje koje će biti osnov za Nalaz i mišljenje veštaka.

- Detekcija i identifikacija mobizirajuće aktivnosti.
- Karakter mobizirajućih aktivnosti:
 - homogen, kada je zastupljena jedna aktivnost,
 - heterogen, kada je prisutno više ovakvih aktivnosti.
- Po smeru su:
 - vertikalne
 - „od gore prema dole“ – od poslodavca prema zaposlenom,
 - „od dole prema gore“ – od zaposlenog prema poslodavcu;
 - horizontalne, kad su u pitanju zaposleni istog hijerarhijskog nivoa.
- Vreme mobizirajućih aktivnosti.
- Mesto mobizirajućih aktivnosti.
- Frekvencija mobizirajućih aktivnosti.
- Psihofiziološki intenziteti mobizirajućih aktivnosti usmereni na osobu koja se smatra zlostavljanom – procena.

U veštačenju mobinga su bitni dokazi, koji mogu biti:

- sa svedocima;
- bez svedoka, kada se obavlja suočenje;
- pisani;
- audio i video zapisi;
- svi drugi dokazi dozvoljeni Zakonom.

Obrađivanje mobizirajućih aktivnosti podrazumeva njihovu detekciju, identifikaciju, opis, datum dešavanja, sa svedocima ili bez svedoka, zatim frekvenciju, intenzitet usmeren na osobu koja se smatra zlostavljanom.

Detekcija i identifikacija

Neophodno je detektovati ponašanja, tj. mobizirajuće aktivnosti, koja bi mogla da ukažu na zlostavljanje ili seksualno uznemiravanje. Sistematizovana su u sedam poglavlja³.

U detekciji mobizirajućih aktivnosti neophodna je prethodna edukacija lica koje obavlja ispitivanje i osobe koja se smatra zlostavljanom na radu. Svaka identifikacija se mora posmatrati

u svetlu dobrog (dobre prakse) rukovođenja i opravdanosti zadavanja radnih zadataka, odnosno međusobnog komuniciranja.

Pravilnik je dao osnovne aktivnosti dosada prepoznate u praksi s mogućnošću proširivanja liste. Sigurno je da će se ona proširivati ustanovljavanjem novih aktivnosti u zlostavljanju na radu, što će omogućavati kvalitetniji i objektivniji pristup u sprečavanju i minimiziranju ove profesionalne štetnosti, te nije nijedna rubrika zaključena, već je otvorena za nadogradnju (“nije kraj”, “nastaju brže od mutiranja virusa gripa”).

Primer: segment – narušavanje ličnog ugleda zaposlenog, ismejavanje; navodi se ime lica koje se tereti za zlostavljanje na radu; kratak opis – „Onaj pametni će raditi na smeću“ misleći na lice koje se smatra zlostavljanim na radu.

Karakter mobizirajućih aktivnosti

Karakter mobizirajućih aktivnosti zavisi od osobine ponašanja koja može da ukaže na zlostavljanje na radu.

Ako su zastupljene mobizirajuće aktivnosti u jednom segmentu, govorimo o njihovoj homogenosti. Dakle, mobizirajuća aktivnost se javlja u jednom segmentu u jednom ili više oblika.

Primer: segment – seksualno zlostavljanje

- namera povrede dostojanstva zaposlenog u sferi polnog života – verbalno (pričanje viceva neprimerenog sadržaja s jasnim aluzijama na prisutnog mobiranog ili u njegovom odsustvu; etiketiranje na osnovu fizičkog izgleda (npr. dobra p..., riba, nedoj...), dvosmisleno izvrtanje reči (npr. „nisi mi dala“ – misli se na izveštaj, ali namerno ostaje nedorečeno); izmišljanje priča koje je posle teško opovrgnuti...
- namera povrede dostojanstva zaposlenog u sferi polnog života – neverbalno (pravljenje grimasa, gestova, mimike, izraženo divljenje ili zgražavanje izgledom mobirane/mobiranog tako da ona/on to vidi ali vidi i okolina; slanje SMS poruka iz sfere polnog života...

Ako su zastupljene mobizirajuće aktivnosti iz više segmenata, govorimo o njihovoj heterogenosti. Dakle, one se javljaju i u više segmenata (najmanje dva) i u više oblika.

Primer: segment – nemogućnost odgovarajućeg komuniciranja

- neopravdano onemogućavanje zaposlenog da iznese svoje mišljenje – mober direktno preko „svojih ljudi“ sprečava mobiranog da na bilo kom nivou poslovnih sastanaka iznese mišljenje; izneto mišljenje se ne unosi u zapisnik; nakon iznetog mišljenja, traže se dodatna objašnjenja, izveštaji; mober direktno ne dozvoljava da neko iznese mišljenje uz obrazloženje da nije kompetentan...
- neopravdano prekidanje zaposlenog u govoru – namerno prekidanje u toku izlaganja; šaputanje s rukom preko usana i podsmešljivi pogledi u toku izlaganja; korišćenje mobilnog telefona ili čitanje štampe/knjige dok mobirani izlaže svoj stav ili podnosi nekakav izveštaj; glasno komentarisanje s ciljem prekidanja toka izlaganja; nenalaženje i neisticanje bilo čega pozitivnog u izloženoj materiji (kompletno odbacivanje predloženog bez analize/razmatranja), npr. dovoljno je da – u toku govora u kome se ukazuje na nepravilnosti u radu nekog pojedinca koji je član mobizirajuće grupe – neko kaže „ma, to sam već čuo“, odmah se pridruže dva ili tri prisutna koji opovrgavaju navedeno i tvrde suprotno od navedenog, a mobirani ostaje sam i nemoćan u dokazivanju ispravnosti navedenog...
- obraćanje zaposlenome uz pretnju, vikanje tipa „šta ti misliš... ko si ti da nama držiš predavanje... nisi u pravu... videćeš ti... nije ti ovo prvi put... je li tako“ – obavezno se traži saglasnost odabranih da potvrde ono što mober govori.

Primer: segment – narušavanje dobrih međuljudskih odnosa

- zaposleni se namerno izoluje od drugih zaposlenih tako što se izbegava komunikacija s njim; svaki novopridošli radnik dobije savete (“dobronamerna upozorenja”) da se s dotičnom/dotičnim ne treba družiti; prijateljima mobiranog se savetuje da se distanciraju od njega; stvara se utisak da je sramota sedeti u okruženju mobirane/mobiranog; mobirani se ne pita ni za šta; niko ne pokazuje interesovanje za njegov rad; ne pozivaju ga na druženja; ne pokazuje se saosećanje koje se pokazuje drugima u slučaju bilo kakvih problema; izbegava se svaka komunikacija koja se ne odnosi na vremenske prilike; mobirani se premešta u druge prostorije, prostorno udaljenije (na višem ili nižem spratu) kako bi i sam odlazak, kao i komunikacija, bili otežani, a u zaposlenome se taloži osećaj napuštenosti, odbačenosti...

- neopravdano oduzimanje zaposlenome sredstava potrebnih za obavljanje posla; neopravdana promena rasporeda nameštaja u radnoj prostoriji, u slučaju da mobirani raspored nameštaja vrati u prvobitno stanje, nailazi na kritiku ili se ponovo nameštaj premešta; nestanak ključeva radnih prostorija, ako želi da poseduje ključeve, mobirani mora ponovo sam da ih izradi; oduzimanje kompjutera, ukidanje internet signala; oduzimanje fiksnog telefona uz omogućavanje da telefon koristi na nekom drugom mestu, što fizički otežava i usporava rad – nakon toga sledi kritika i omalovažavanje...

Smer

Smer mobizirajućih aktivnosti zavisi od toga da li su ponašanja koja mogu da ukažu na zlostavljanje na radu usmerena „od gore prema dole“ – od poslodavca prema zaposlenome ili „od dole prema gore“ – od zaposlenoga prema poslodavcu. U oba slučaja radi se o vertikalnom mobingu.

Ako se mobizirajuće aktivnosti odvijaju između zaposlenih istog hijerarhijskog nivoa, radi se o horizontalnom mobingu.

Vreme

Bitno je da se navede vreme prve i vreme poslednje mobizirajuće aktivnosti, odnosno trajanje svih mobizirajućih aktivnosti. Ne računa se vreme godišnjeg odmora, vreme provedeno na bolovanju ili drugim odsustvovanjima iz firme jer tada nema direktnog kontakta s licem koje se smatra osumnjičenim za zlostavljanje na radu, što je od značaja za veštačenje duševnog bola, patnji i straha.

Vreme (trajanje) dokazanih mobizirajućih aktivnosti može se klasifikovati:

- prvi stepen do 6 meseci trajanja,
- drugi stepen do 9 meseci trajanja,
- treći stepen do 12 meseci trajanja,
- četvrti stepen preko 12 meseci trajanja.

Primer: prva mobizirajuća aktivnost 23. septembar 2009, poslednja mobizirajuća aktivnost 8. avgust 2011. godine. Vreme mobizirajućih aktivnosti iznosi oko 20 meseci i spada u četvrti stepen klasifikacije (nije uračunat godišnji odmor, bolovanja u ovom periodu).

Frekvencija

Mobizirajuće aktivnosti se mogu dešavati jednom ili više puta u toku jednog vremenskog perioda. One mogu biti više ili manje učestale, mogu biti u jednom ili više segmenata koji definišu ovaj fenomen. Važno je navesti tačan datum i vreme gde se ovakva aktivnost desila.

Ponavljanje mobizirajuće aktivnosti je bitan element u procesuiranju zlostavljanja. Jednom incidentnom radnjom, koliko god ona bila intenzivna i neprijatna, ne može se dokazati zlostavljanje. Ponavljanje se može dogoditi u roku od nekoliko minuta, dva ili tri dana po nekoliko puta dnevno, tako da se vreme između dve ili više takvih radnji ne sme isuviše formalno posmatrati.

Po učestalosti se mobizirajuće aktivnosti mogu označiti kao:

- lako frekventne – do 10 javljanja;
- srednje frekventne – od 11 do 25 javljanja;
- veoma frekventne – od 26 do 50 javljanja;
- izrazito frekventne – preko 50 javljanja u periodu mobizirajućih aktivnosti.

Mesto

Zlostavljanje na radu je vezano za firmu odnosno za radno mesto i radnu okolinu s ciljem da zaposleni samoinicijativno dâ otkaz ugovora o radu. Ponašanja koja ukazuju na zlostavljanje mogu se dešavati neposredno na radnom mestu, a i u drugim organizacionim jedinicama, na internim i eksternim sastancima kojima prisustvuju i drugi zaposleni. Međutim, cilj je isti: navođenje zaposlenog da samoinicijativno napusti firmu.

Procena psihofiziološkog intenziteta mobizirajućih aktivnosti usmerenih na osobu koja se smatra zlostavljanom

Nije svaka izolovana mobizirajuća aktivnost istog intenziteta, ne ostavlja isti psihološki (ili psihopatološki) otisak na žrtvu zlostavljanja na radu. Žrtve različito reaguju shodno svojim karakteristikama:

- introvertna ili ekstrovertna ličnost – rigidna struktura, doživljavanje konkretnog događaja;

- intelektualni potencijal – niži ili viši;
- stepen obrazovanja – niže, srednje, više ili visoko obrazovanje, naučni stepen;
- moralna načela – vernici, vaspitanje, pripadnosti društvenom ili ekonomskom staležu, patrijarhalna sredina, urbana ili ruralna sredina;
- starosna dob – zlostavnije na radu teže podnose mlađi zaposleni i zaposleni pred penzijom;
- predispozicija – osoba je prijemčiva i manje je psihološki otporna – ličnost A i ličnost B;
- bolesti – bolesne osobe teže podnose zlostavnije na radu jer su im adaptacioni potencijali već angažovani aktuelnom bolešću;
- postojeće psihičke tegobe – poseban i delikatan slučaj sa etičkim implikacijama;
- kulturološka pripadnost – uključivanje adekvatnih mehanizama u suprotstavljanju zlostavljanju i odbrani vlastitog integriteta.

Intenzitet svake mobizirajuće aktivnosti ceni se u numeričkoj skali intenziteta od 1 do 10 i kreće se od najnižeg stepena („samo neprijatan“) pa do težih efekata (zdravstveni poremećaji i tegobe koji menjaju život zlostavljanog lica) i najtežeg stepena (pokušaj i ostvarivanje suicida/homicida):

- neposredno u ličnom kontaktu;
- neposredno u prisustvu jedne osobe;
- neposredno u prisustvu više osoba;
- posredno u organizacionoj jedinici;
- posredno u firmi;
- izloženost u jednom segmentu mobizirajućih aktivnosti, zdravstveni poremećaji i tegobe koji se mogu dovesti u vezu s njima;
- izloženost u dva segmenta mobizirajućih aktivnosti, zdravstveni poremećaji i tegobe koji se mogu dovesti s pouzdanošću u vezu s njima;
- izloženost u tri i više segmenata mobizirajućih aktivnosti, zdravstveni poremećaji i tegobe koji se mogu dovesti s visokom pouzdanošću u vezu s njima;
- ugroženost zdravlja, zdravstveni poremećaji i tegobe visokog zdravstvenog rizika;
- ugroženost sopstvenog života i života drugih, pokušaj i ostvarivanje suicida/homicida.

Procena psihofiziološkog intenziteta mobizirajućih aktivnosti usmerenih na osobu zahteva upoznavanje s ranijom i aktuelnom medicinskom dokumentacijom, eventualnu primenu

određenih psiholoških tehnika, elemente mobingometrije. Potrebno je dosta iskustva ispitivača, nivelacija s moralnim normama porodičnog miljea i okoline.

Radi informatičke obrade, neophodno je navesti frekvenciju i vrednost intenziteta mobizirajuće aktivnosti u svakom segmentu.

Dokazi mobizirajućih aktivnosti

U veštačenju mobinga bitni su dokazi koji moraju biti proverljivi. Suština tužbenog zahteva je upravo da tužilac zlostavljanje učini verovatnim.

Dokazi sa svedocima

Svedoci su nezaobilazni u sudskom (*ili vansudskom*) procesuiranju. Oni saslušavanjem doprinose sudu pri donošenju presude u skladu sa zakonskom definicijom zlostavljanja na radu. Sud će ceniti navedena ponašanja tuženog prema tužiocu u smislu postojanja (ili nepostojanja) zlostavljanja na radu.

Često se javlja problem jer neposredni očevici, potencijani svedoci, ne smeju da svedoče plašeći se odmazde poslodavca. Ovaj problem je manje izražen kod lica koja su napustila firmu pod različitim okolnostima. Može se javiti rentno svedočenje jer je moguće u nekim slučajevima da je i svedok "na svojoj koži" osetio zlostavljanje u prethodnoj firmi i svedočenjem mu se pruža prilika za osvetu.

Dokazi bez svedoka (suočenje)

Veoma često se mobizirajuće aktivnosti odvijaju "u četiri oka", dakle, bez svedoka. U ovakvim slučajevima postupajući sudija može obaviti izvođenje dokaza suočavanjem ili odvojenim svedočenjima, što služi sudu za priklanjanje ili nepriklanjanje svedočenjima u izvođenju dokaza.

Dokazi pismenima

Pisani dokazi su važni jer su verodostojni, proverljivi i dostupni na uvid obema stranama, veštacima i sudu radi kritičkog osvrta. U pismena se mogu ubrajati SMS poruke, mejlovi, kao i sva pisana dokumentacija.

Dokazi audio i video zapisima

Savremeni komunikacioni i informacioni sistemi i sredstva omogućavaju neslućene mogućnosti beleženja svih dešavanja snimanjem govora ili ličnosti mobilnim telefonima kraće ili duže vreme, što je validan materijalni dokaz koji služi sudu za presuđivanje. U određenim slučajevima traži se veštačenje SMS poruka i video-materijala.

Aktivnosti koje ukazuju na zlostavljanje na radu

Zlostavljanje na radu definisano je mobizirajućim aktivnostima navedenim u tekstu koji sledi.

Seksualno zlostavljanje

Pod seksualnim zlostavljanjem podrazumevaju se aktivnosti u smislu Pravilnika (član 11) i Zakona (član 6, stav 1) koje podrazumevaju svako aktivno ili pasivno ponašanje prema zaposlenom ili grupi zaposlenih kod poslodavca koje se ponavlja, a koje za cilj ima ili predstavlja povredu dostojanstva, ugleda, ličnog i profesionalnog integriteta, zdravlja, položaja zaposlenog i koje izaziva strah ili stvara neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje, pogoršava uslove rada ili dovodi do toga da se zaposleni izoluje ili navede da na sopstvenu inicijativu raskine radni odnos ili otkáže ugovor o radu ili drugi ugovor.

Seksualno zlostavljanje jeste i podsticanje ili navođenje drugih na navedeno ponašanje, član 6, stav 2 Zakona.

Aktivnosti koje karakterišu ovaj segment mobizirajućih aktivnosti jesu: namera povrede dostojanstva zaposlenog u sferi polnog života, verbalno ili neverbalno, namera povrede dostojanstva zaposlenog u sferi polnog života fizičkim ponašanjem, stvaranjem straha, neprijateljskog okruženja, ponižavajućeg okruženja, stvaranjem uvredljivog okruženja.

Primer: Izvršenje nepristojnog fizičkog kontakta – u periodu od novembra 2010. do januara 2011. tuženi je u prolazu tužilju „tesno dodirivao svojim telom i rukama vodeći računa da ne bude niko prisutan“.

Pretpostavlja se da je jedan broj žrtava zlostavljanja na radu doživeo neki od vidova seksualnog zlostavljanja. Većina stručnjaka iz ove oblasti slaže se da je silovanje jedno od najtraumatičnijih iskustava koje osoba može da doživi.

Seksualno zlostavljanje ostavlja duboke (nekad i trajne) psihofizičke posledice na žrtve; posledice zavise od karakteristika ličnosti, težine i vremena seksualnog zlostavljanja.

Nemogućnost odgovarajućeg komuniciranja

U radnom procesu neophodna je komunikacija između nadređenog i podređenog u tehnološkom procesu rada, kao i komunikacija između radnika koji rade iste poslove na jednoj radnoj lokaciji ili više njih. Uskraćivanje zaposlenome da iskaže svoje mišljenje izaziva psihičke tenzije, vegetativne simptome, dekoncentraciju, demotivaciju, što je osnov za slabljenje volje za rad i usmerenost na zaštitu ličnog integriteta zaposlenog. Sve ovo se reflektuje na njegov radni učinak i učinak cele grupe.

Primer: Uznemiravanje zaposlenog putem telefonskih poziva ako to nije u vezi s radnim procesom i poslom koji zaposleni obavlja – tužilac je više puta bio pozivan na mobilni telefon radi pružanja informacija o aktivnostima povodom skupljanja sigurnih glasova kao i u vezi s lobiranjem za birače i potpise sigurnih glasača (reč je o obavezi tužioca da u roku od 15 dana prikupi najmanje 15 potpisa sa svim traženim podacima).

Narušavanje dobrih međuljudskih odnosa

Iskreni i dobri odnosi među zaposlenima su preduslov za uspešno obavljanje radnih zadataka. U setu pitanja u ovom segmentu, insistiralo se na izolaciji zaposlenog, što podrazumeva namernu fizičku izolaciju ili „preporuku“ za neobraćanje zaposlenome, čime je on dovođen u ponižavajući položaj: ne pozivaju ga na zajedničke sastanke, formalna i neformalna druženja, što stvara osećaj otuđenosti i nepripadanja firmi, a to se neminovno odražava na psihičku stabilnost i funkcije zaposlenog, sve do pojave prolongirane zebnje, straha ili čak duševnih bolova i patnji.

Primer: zaposleni se neopravdano izoluje od drugih zaposlenih tako što se izbegava komunikacija s njim – svi zaposleni koji nisu bili poslušni, tj. nisu popunili spisak sa sigurnim

glasovima, bili su izolovani od ostalog kolektiva tako što im je rečeno da ako bi bili viđeni da razgovaraju s drugim radnicima, mogli bi da snose određene posledice.

Narušavanje ličnog ugleda zaposlenog

U mobiranju zaposlenog značajno je narušavanje ličnog ugleda zaposlenog. Svaki zaposleni želi da je neupadljiv po svom fizičkom izgledu i ponašanju, ali ismevanje, ogovaranje, izmišljanje priča, širenje neistina o njegovom privatnom životu, imitiranje njegovih pokreta, glasa, akcenta i narečja dovodi vremenom do psihičke destabilizacije, dekoncentracije, što povećava i rizik od obolevanja i povređivanja, a onda i narušavanja ličnog ugleda zaposlenog.

Primer: ponižavanje zaposlenog pogrdnim rečima – generalni direktor R. W. je 18.04.2013, prilikom predaje pisma od 17.04.2013, vikao na tužioca i tom prilikom ga nazvao idiotom u prisustvu kolege S. T.

Narušavanje profesionalnog integriteta

Svakom zaposlenom je važno da zadovoljava na poslu odnosno, ako je ambiciozan, da postiže i natprosečne rezultate u svom radu, što je osnov za profesionalno napredovanje i materijalno vrednovanje njegovog rada. Postoji niz okolnosti koje mogu da ometaju ili onemogućavaju profesionalni razvoj, kao što su: neopravdane stalne kritike, omalovažavanje rezultata rada, davanje poslova koji nisu opravdani potrebama procesa rada, davanje ponižavajućih radnih zadataka, davanje kratkih rokova, stalna nepotrebna kontrola radnih operacija. Sve ove radnje su manipulisanje ciljevima zaposlenog, usporavanje i onemogućavanje njegovih htenja i ambicija. Ne usavršava se, ne napreduje u svojoj profesiji, čak nazaduje, što ga čini nezadovoljnim i navodi na odluku da napusti firmu jer ne vidi perspektivu za svoj dalji rad i veću platu.

Primer: neopravdano uskraćivanje informacija koje su u vezi s poslom u periodu od 2009. do 2013: tužilac nije dobio rešenje o preraspodeli radnog vremena ili drugi pisani dokument, upućen na pravnu službu i nikada nije dobio rešenje o preraspodeli.

Narušavanje zdravlja zaposlenog

Osnov za narušavanje zdravlja zaposlenog je prolongirani stres. U ovim dešavanjima stres je nezaobilazan, pa se većina oboljenja može ubrojati u psihosomatske bolesti i somatoformne poremećaje⁴. U veštačenju treba navesti medicinsku dokumentaciju o kritičnom periodu. Veštačenje se odnosi na taj period, tako da ima elemente aktuarstva. U nekim slučajevima psihosomatske tegobe zaostaju i nakon perioda zlostavljanja na radu neophodno je lečenje i mišljenje o trajnom oštećenju zdravlja, što je osnov za procenu životne aktivnosti i radne sposobnosti.

Na osnovu anamnestičkih podataka i pregleda veštaka u sudskom procesuiranju, utvrđuju se činjenice da li je u kritičnom periodu oštećeni bio izložen učestalim stresogenim aktivnostima na radnom mestu koje su posledično dovele do povećane reaktivnosti na ugrožavajuće stimulse. Oštećeni je u stanju pojačane osetljivosti i istovremeno oslabljenih kapaciteta za suočavanje sa stresnim situacijama, što ga destabilizuje dovodeći do promena raspoloženja i kognitivnih smetnji, radi čega je indikovana medicinska i psihološka podrška.

Hronični stres se definiše kao stanje produžene napetosti iz unutrašnje ili spoljašnje sredine. Stresori mogu izazvati različite manifestacije: otežano disanje, bolove u leđima, aritmije, umor, glavobolju, sindrom iritabilnog kolona, čira na dvanaestercu. Hronični stres može da utiče na krvni pritisak povišenjem vrednosti, posebno sistolnog, povećava rizik od srčanog i moždanog udara, povećava mogućnost za anksioznost i depresiju, doprinosi neplodnosti, ubrzava proces starenja, ubrzava zarastanje rana. Slično tome, efekti koje akutni stresori imaju na imunološki sistem mogu da se intenziviraju kada se doživljava stres i/ili anksioznost zbog drugih događaja. Primer: studenti koji polažu ispite pokazuju slabiji imunološki odgovor zbog stresa usled povišenih dnevnih zahteva⁵.

Ekstremna količina stresa, njegovo permanentno delovanje može ozbiljno da ugrozi zdravlje dok se organizam ne prilagodi novonastaloj situaciji. Za razliku od svakodnevnih i uobičajenih stresora s kojima organizam može uspešno da izađe na kraj, hronični stres može da dovede do ozbiljnih zdravstvenih tegoba: anksioznost, nesanica, bol u mišićima, visok krvni pritisak, oslabljen imunološki sistem⁶, bolesti srca, depresija, gojaznost⁷, a sve to umanjuje životnu aktivnost⁸.

Psihosomatskim bolestima, dakle, možemo nazvati telesne bolesti u čijem je nastanku bitnu ulogu odigrao psihogeni faktor. Međutim, neće se kod svake osoba s emocionalnim

teškoćama razviti psihosomatska bolest. To zavisi od niza drugih faktora, kao što su nasleđene osobine, stresogeni momenti u životu, podrška iz okoline, kulturološka obeležja i sl.

Somatizacija (grč. soma=telo) je poremećaj u kome se emocionalni stresovi izražavaju telesnim (fizičkim) simptomima (glavobolja, bolovi u želucu, grudima, rukama, nogama, teško [disanje](#), otežano gutanje, slab [vid](#), bolne [menstruacije](#), iako se ne mogu naći organski uzroci).

Somatofornni poremećaji su rezultat psiholoških problema koji se javljaju u obliku “fizičkog bola koji nema fizički uzrok”, nevoljni su i nisu namerno proizvedeni.

Primer: pritisci kojima se zaposleni drži u stalnom strahu od namernog izazivanja konflikta i stresa; direktor (budućoj tužilji) daje zadatak da raznosi dokumentaciju po celom gradu, pri čemu 15 meseci nisu obezbeđena sredstva za prevoz, a radnike kojima su redovno obezbeđena sredstva za prevoz ne angažuje na pomenutom zadatku, a kada se ona požali na bol u nozi, direktor kaže da lekar nije napisao da ona nije u stanju da se kreće!

Seksualno uznemiravanje

Seksualno uznemiravanje je svako verbalno, neverbalno ili fizičko ponašanje koje ima za cilj ili predstavlja povredu dostojanstva zaposlenog u sferi polnog života, a koje izaziva strah ili stvara neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje.

Pretpostavlja se da je veliki broj žrtava zlostavljanja na radu doživeo neki od vidova seksualnog uznemiravanja (od polne diskriminacije, ucenjivanja, do seksualne agresije) i smatra se da kontinuirano seksualno uznemiravanje može imati iste psihološke posledice kao silovanje ili seksualno zlostavljanje.

Seksualno uznemiravanje ima različite modalitete na koje žrtva odgovara različitim reakcijama, koje mogu da ostave brojne posledice, kako na psihofizičkom, tako i na socijalnoekonomskom planu. Najčešće žrtve su žene, ali se javljaju i slučajevi kada su to muškarci.

Često se pojave seksualnog uznemiravanja mogu svrstati u kategoriju „*samo neprijatan*“, ali ako duže traju, imaju dublje efekte, koji mogu da izazovu drastičnu promenu kvaliteta života, posebno u slučajevima javnog suprotstavljanja uznemiravanju.

Posledice seksualnog uznemiravanja variraju u zavisnosti od karakteristika ličnosti: da li je ličnost introvertna ili ekstrovertna, da li je ličnost rigidne strukture, kakav je njen doživljaj konkretnog događaja, kako ga interpretira i kakav mu značaj i značenje daje – kako vidi sebe i svoju odgovornost u tom događaju, da li sebe okrivljuje povodom toga, kakvi su intelektualni

potencijali (jer se žene najčešće stide onoga što se desilo, osećaju se poniženim), kakva su njena moralnih načela i kulturološka pripadnost.

Posledice zavise od toga da li će se ličnost izboriti s krizom i naći adekvatne načine da se izbori s njima i odbraniti vlastiti integritet ili će ćutati o tome (iz straha da će je njena okolina, kolege i srodnici osuditi i izolovati). Može se javiti povlačenje u sebe, samoizolacija, sumnja u sopstvenu percepciju, stalna zebnja, depresija, anksioznost, konfuzija, napadi panike, vegetativne tegobe, gubitak poverenja u sebe i druge, osećaj besa i nemoći, osećaj krivice, pasivnost, stres, posttraumatski stresni poremećaj (PTSP), suicidalna razmišljanja ili pokušaji samoubistva.

Psihoterapeutski pristup treba da podigne nivo samopouzdanja žrtve, a okolina treba da pokaže razumevanje kako bi se što pre žrtva adekvatno suočila s doživljenom traumom, da shvati da to nije njena krivica, da donese odluku o aktivnim suočavanju s krizom i da povрати kontrolu nad sopstvenim životom.

Posledice seksualnog uznemiravanja zavise i od oblika i intenziteta, kao i od trajanja uznemiravanja.

Primer; neprimereni komentari seksualne prirode – tuženi govori da je "tužilja dobra riba i da je šteta što je u akvarijumu"..

ZAKLJUČAK

1. U veštačenju mobinga mora se pridržavati Zakona i Pravilnika, koji određuju okvire u koje se mogu svrstati ponašanja koja ukazuju na zlostavljanje na radu (*mobizirajuće aktivnosti*).
2. Ovakva ponašanja se moraju detektovati uvažavajući karakter mobizirajućih aktivnosti (*homogen, heterogen*), smer (*vertikalan, "od gore prema dole" i „od dole prema gore", ili horizontalan*), vreme, mesto, frekvenciju, psihofiziološke intenzitete.
3. U veštačenju mobinga su bitni dokazi koji mogu biti: sa svedocima, suočenje, pismena, audio i video zapisi.
4. Mobizirajuće aktivnosti sa svojim karakteristikama su bitan element u veštačenju mobinga i gradivni su elemenat i za ostale parametre koje definišu pojam mobinga, kao što je količina mobizirajućih aktivnosti, rizik od količine mobinga kao osnov za procenu duševnog bola osobe koja se smatra zlostavljansom na radu zbog povrede ugleda i časti, ukazivanje na uzročno-posledičnu vezu mobizirajućih aktivnosti i oštećenja zdravlja, umanjeње životne aktivnosti tužioca.

LITERATURA

1. Zakon o sprečavanju zlostavljanja na radu ("Sl. glasnik RS", br. 36/2010) član 2.
2. Pravilnik o pravilima ponašanja poslodavaca i zaposlenih u vezi sa prevencijom i zaštitom od zlostavljanja na radu ("Sl. glasnik RS", br. 62/2010).
3. Ivanov Z, Ivanov M. Prepoznavanje i sprečavanje zlostavljanja na radu, Prometej; Novi Sad: 2011
4. Ivanov Z, Ivanov M, Popov S, Nikolić M. Preporuke za veštačenje psihosomatskih bolesti kao posledica zlostavljanja na poslu, Zbornik radova, XIV Simposijum veštaka medicine rada, Beograd; 2014:
5. Baum A, & Palsusny D. "Health Psychology: Mapping Biobehavioral Contributions to Health and Illness." Annual Review of Psychology, Vol. 50, pp. 137-163.1999.
6. Dallman M. et al. "Chronic stress and obesity: A new view of 'comfort food.'" PNAS, Vol. 100, pp. 11696-11701. 2003
7. Anderson NB, & Anderson PE. Emotional Longevity: what really determines how long you live. New York: Viking. 2003.
8. Govedarica V, Filipović D. Preporuke za veštačenje umanjena životne aktivnosti, Sudskomedicinsko veštačenje u medicini rada, Beograd:2011; 89-98;

ASSESSMENT MOBBING ACTIVITIES IN EXPERTISE MOBBING

SUMMARY

Law and Regulations define the framework in which they can classify behaviors that indicate abuse at work (mobbing activities) . Characteristics mobbing activities are an essential element in the expertise of mobbing.

The expert mobbing these activities must recognize: the character, direction, time, location, frequency and psychophysiological intensities of the person who is considered to be abused at work.

The lawsuit mobbing likely be present. This means proving with witnesses, confrontation, written materials, audio and video recordings.

The expert mobbing activities are the building element for the other parameters of mobbing: the amount mobbing activities, risk amounts mobbing, assessment of mental pain

and suffering due to the violation of the dignity and honor, pointing to the cause - effect relationship, injury, impairment of life activities for the determination of non-pecuniary damage.

Key words; characteristics mobbing activities, detection and identification, direction, frequency, intensity of psychological assessment.