

Мобинг на работното место



Модул 4. – Александра Радевска

Граѓанска
организација:
Новинари за
човекови права,
Адреса: В. Мачуковски
2А-3/16, Скопје

www.jhrmk.org



Жртвата е цел на потсмев, понижување, а крајот, отстранување од работното место. Се одзема безбедноста на личноста, достоинството, идентитетот и припадноста и се оштетува менталното и физичко здравје. Ефектите, исто така, зрачат кон партнерот на жртвата, семејството, пријателите...

Скопје, Август, 2018

Резиме: По дефиниција, малтретирањето/ мобингот на работно место е континуирано, нападно, застрашувачко или навредливо однесување што ја тера жртвата да се чувствува вознемирено, загрошено, понижено или ранливо. Без интервенција, насилниците генерално не ја прифаќаат одговорноста за нивното однесување; тие не можат или не сакаат да го препознаат ефектот на нивното однесување врз другите луѓе. Ако се остави незабележано, малтретирањето/мобингот на работното место води кон зголемен стрес, намалена продуктивност и штета врз физичката и емоционалната благосостојба на членовите на организацијата.

Цели: Да се подготват членовите на организацијата (вработени, менаџери, директори) за препознавање, дијагностицирање и спречување на мобингот на работното место.

Конкретни цели:

- подготовка за дијагностицирање на состојбата со карактеристиките на мобингот,
- проширени теоретски знаења за мобингот,
- подготовка за спречување на мобинг.

Клучни зборови: малтретирање, мобинг, вознемирување, навредување, социјално исклучување, депресија, стрес, агресија, решавање конфликти

ВОВЕД

Социјалните интеракции и јазикот што го користиме за да ги опишеме, постојано се менуваат. Така пред 3-4 децении дефиницијата за терминот малтретирање за повеќето луѓе би означувала нешто налик на препирање на игралиште или во училиште - што често доведува до непријатна посета на канцеларијата на директорот со предупредување или закана за укор, проследено со интензивна дискусија родител-наставник. Во 1980-тите години, сега покојната новинарка на Би-Би-Си, Андреа Адамс, домаќинка на радио-програмата „Злоупотреба на моќ“, започна широка кампања против феноменот на она што таа го нарече „малтретирање на работното место“ - тема која ја обработи во нејзината книга објавена во 1992 година „Малтретирање на работното место: Како да се соочиме и да го надминеме“ (Andrea Adams, *Bullying at Work: How to Confront and Overcome It*, 1992).

Овој израз, малтретирање на работното место, опфаќа цел спектар на негативни однесувања, поттикнати од поединец или од група вработени против друг вработен. Понекогаш како можни сторители се вклучени и трети лица, клиенти, пациенти итн. Малтретирањето на работното место може да доведе до разни форми на виктимизација, почнувајќи од физички напад, вербално малтретирање (како што се навредливи забелешки), емоционална злоупотреба, заплашување, агресија, психолошко или сексуално вознемирување, до негативни социјални интеракции, како што се изолација, избегнување или ширење лажни гласини за дискредитација на поединецот. Се користат различни термини наизменично: „малтретирање“, „вознемирување“, „мобинг“. Терминот „малтретирање“ е префериран на пр. од Европската агенција за безбедност и здравје при работа (EU-OSHA), а понекогаш „малтретирање“ се користи да се означи негативно однесување од страна на едно лице, а „мобинг“ за негативно однесување на група.

Малтретирање/мобинг на работното место - концепт и дефиниција

Мобингот е „малтретирање на стероиди“, страшен нов тренд при што насилникот прави листа на соработници да се вклучат во немилосрдна кампања на психолошки терор против беспомошна жртва. Жртвата е обично секој кој е „различен“ од организациската норма. Обично жртвите се компетентни, образовани, издржливи, отворени, го предизвикуваат „статус кво“, почувствителни се или поатрактивни. Повеќето се жени, на возраст од 32 до 55, од различна расна припадност или дел од малцинска група.

Жртвата е цел на потсмев, понижување и на крајот, отстранување од работното место. Се одзема безбедноста на личноста, достоинството, идентитетот и припадноста и се оштетува менталното и физичко здравје. Ефектите, исто така, зрачат кон партнерот на жртвата, семејството, пријателите, па дури и заедницата.

Бидејќи вработениот се напаѓа и критикува, тој или таа може да се смета за „проблематичен“ од другите и на тој начин да биде игнориран и изолиран од инаку добри луѓе. Затоа поранешните сојузници можат да се свртат против него и тој останува социјално изолиран. Тие мислат: „Па, тој е критикуван од раководството, мора нешто да не е во ред со него и не сакам да бидам означен со исти бои!“

Се шират озборувања и инсинуации зад затворени врати пред жртвата да е свесна за она што се случува, а претходно лојалните соработници се регрутираат да обезбедат лични информации кои ги потврдуваат штетните гласини. Често лицето кое го поттикнува мобингот е емоционално незрело и на некој начин и се заканува на жртвата. Луѓето со растројства на личноста често се користат тактики, како што се „разделување“, кое врти членови на тимот едни против други, со цел да издејствува одмазда против забележана навреда од жртвата.

Најмалку 30 отсто од малтретирањето е мобинг - и тенденцијата се зголемува. Мобинг е поверојатно да се појави кога се присутни низа фактори на работното место. Разбирањето кои се тие може да помогне да се заштитите од трпење, или да се вработите во токсична организација. На пример, одредени индустрии кои се соочуваат со зголемен финансиски притисок, бидејќи побарувачката на пазарот е во опаѓање, се повеќе склони кон мобинг. Овие организации се управувани од профитот и одговараат само пред акционерите и директорите. Ова создава токсични средини, каде што менаџерите замижуваат пред малтретирањето и мобингот, па дури и може да го охрабрат (Duffy & Sperry, 2013).

Организациите кои се управувани од бирократијата, на пример, владините оддели, веројатно се најтоксични. Тие наизглед имаат политики и процедури за да обезбедат сигурност на работно место, но тие ќе го рedefинираат малтретирањето како „конфликт на личноста“ и на крајот не нудат вистинска заштита. Во суштина, лошото однесување се толерира и се остава да ескалира. Спротивно на тоа, здравите организации преземаат одговорност за поширок спектар на чинители, вклучувајќи ги клиентите, персоналот и заедницата. Тие, исто така, имаат вредности кои се насочени на грижата за другите (Duffy & Sperry, 2013).

1

- Нема единствена дефиниција. Повеќето дефиниции делат некои заеднички карактеристики:
- Широк спектар на негативни дела кои можат да предизвикаат психолошка штета; директно и индиректно однесување; поврзани со работата, негативни дејства поврзани со личноста, социјална исклученост
- Повторливо и често
- Долготрајно
- Нерамнотежа на моќ; што ја отежнува самоодбраната.

2

"Мобинг на работно место значи малтретирање, навредување, социјално исклучување на некогo или негативно влијание врз нечији работни задачи. За поимот мобинг да се примени на одредена активност, интеракција или процес, насилното однесување мора да се повторува и да е редовно и во одреден период. Мобингот е ескалациски процес во текот на кој лицето кое е соочено со него завршува во инфериорна положба и станува цел на систематски негативни општествени чинови. (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper 2011)"

Законска рамка и состојба со малтретирањето/мобингот во Македонија

Правните норми кои ги забрануваат и санкционираат постапките (активностите) со кои се врши мобинг во Република Македонија се: Уставот на РМ, Законот за заштита од вознемирување на работното место, Законот за работни односи, Кривичниот законик, Законот за безбедност и здравје при работа, Законот за еднакви можности на жените и мажите, Законот за заштита од дискриминација и колективните договори, Законот за мирно решавање на работните спорови.

Со цел да се добијат показатели за состојбата со мобингот во Република Македонија Анкетата спроведена во рамки на регионалниот проект „Антимобинг мрежа – МК" што го реализираше Сојузот на синдикати на Македонија - ССМ и Синдикатот на финансиските дејности на Македонија во 2011 година, опфаќајќи 1.114 испитаници - членови на синдикатите, од повеќе од 30 градови во РМ покажала дека 44% од испитаниците биле жртва на мобинг во последните 6 месеци, а сведоци на мобинг биле 42% од испитаниците. На боледување биле 12% од вработените, и тоа најмногу во текстилната индустрија – 4,9%, а штетата од боледувањата месечно изнесуваше 1.077.600 евра или на годишно ниво 12.931.200 евра.

5

Ако на претходните трошоци се додадат и трошоците за: рехабилитација, намалената работна способност и продуктивност, санирањето на последиците врз семејството, штетните последици врз соработниците и воопшто односите во претпријатието, и трошоците при водење на судска постапка, штетата би изнесувала најмалку 3 пати повеќе или вкупна штетата би била еднаква на 258 милиони евра.

На кој начин малтретирањето/мобингот негативно влијае врз развојот на вработените?

Организациите вложуваат многу време и ресурси во регрутирање, вработување и обука на своите вработени, па од чисто економска основа, секој случај на малтретирање на работното место може да биде скап - од губење на ценет вработен до одбрана во спор по трудово право, поднесен од жртва. Но, за вработените кои се цел на малтретирање, малтретирањето на работното место може да биде катастрофално - со последици кои се движат од сериозно нарушување на нивниот напредок во кариерата до посериозни психолошки компликации кои можат да влијаат на нивното ментално и физичко здравје. Знаците на малтретирање на работното место може да варираат од отсуство од работа, недостаток на организациска посветеност, анксиозност, депресија, истоштеност од работа, до различни степени на психолошко пореметување. Всушност, некои истражувачи тврдат дека во екстремни случаи, жртвите на малтретирање на работното место можат да бидат психолошки и физички изнемоштени како оние на кои им бил дијагностициран ПТСН (посттравматско стресно нарушување) - како што се воените ветерани или оние кои ги преживеале акт на тероризам или тешки природни катастрофи.

Сознанијата на ССМ се дека 53% од штетното влијание на мобингот се рефлектира на работата и работната способност. Во овој контекст врз проучувањето како мобингот влијае на работното место и работната средина, 12% од испитаниците во анкетата спроведена во 2011 година, користеле боледување и имале нарушено здравје. Влијанието на работното место и работната средина се манифестира преку: зголемена стапка на боледување, зголемена стапка на сменски работници, зголемен стрес, зголемени трошоци за едукација за преквалификација и доквалификација, зголемени ризици за повреди, намалена продуктивност, намален квалитет на услуги, пад на довербата кон претпријатието, намалена корпоративна општествена одговорност, намален профит и плата, зголемени трошоци и слично.

Некои од претпознатливите знаци на мобинг кои можат да се препознаат како напади врз квалитетот на работната и животната средина се:

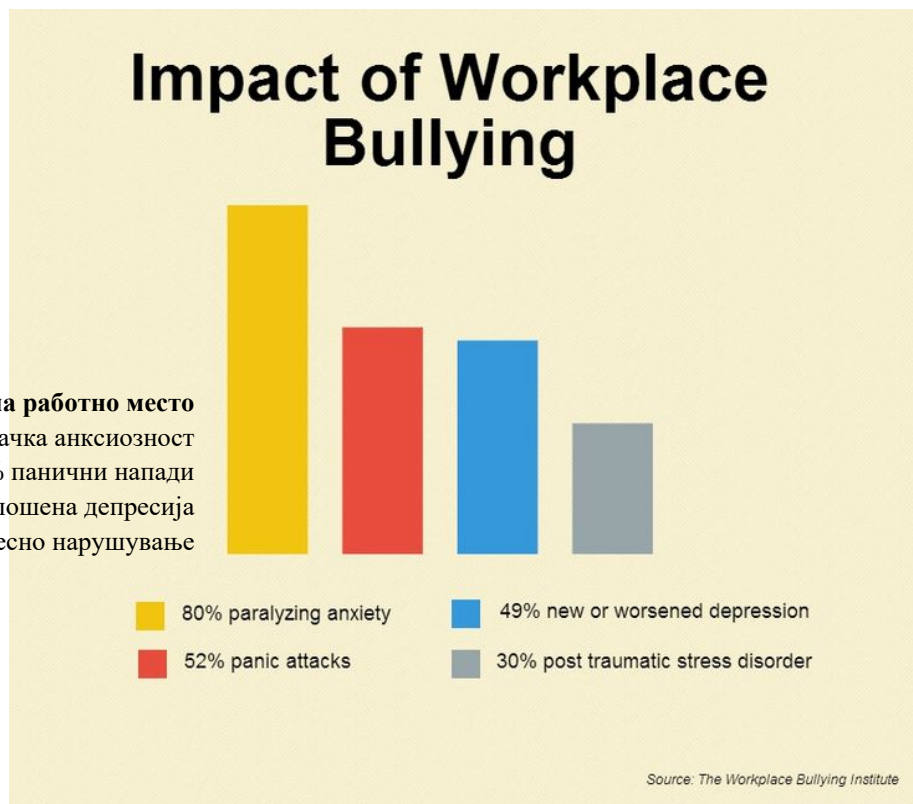
недоделување или одземање на сите работни задачи од жртвата, доделување на бесмислени работни задачи, доделување работни задачи под знаењето и квалификациите на жртвата со цел да се дискредитира, континуирано и неоправдано доделување на нови работни задачи, доделување на работни задачи со кои се напаѓаат душевниот, моралниот и верскиот интегритет на жртвата. (Х. Лејман)

Како напади врз здравјето на работникот преку мобингот, најчесто се идентификуваат: присилување на работа што го оштетува здравјето, закани со физичко насилство, примена на т.н. лесна сила, телесно малтретирање, предизвикување трошоци за да и се наштети на жртвата, правење физичка штета во домот или на работното место на жртвата и сексуален напад.

Кои се ризиците за бизнисите што произлегуваат од малтретирање / мобинг на работното место?

Ако сте сопственик на бизнис или менаџер и не сте размислувале многу за тоа што може да се случи кога ќе дозволите случаи на малтретирање на работното место да опстојуваат во канцеларијата, разгледајте некои од овие потенцијални негативни последици за вашата организација:

Влијание од мобинг на работно место
80% парализирачка анксиозност
52% панични напади
49% нова или влошена депресија
30% посттрауматско стресно нарушување



Малтретирањето на работно место може да ја намали и индивидуалната и целокупната ефикасност на проектот:

- Зголемено отсуство на жртвите на малтретирање
- Помала посветеност од вработените кои чувствуваат непријателско работно опкружување
- Дефокусирање на вработените кои се „сведоци“ на малтретирање, што доведува до помало фокусирање на задачите / повеќе грешки и дефекти во квалитетот
- Одложувања на проектот предизвикано од намалена мотивација, зголемено отсуство од работа и/или обрт на вработените

Малтретирањето на работно место може значително да ги зголеми трошоците за управување:

- Целосен пад на продуктивноста поради перцепираната токсична работна култура
- Менаџерското време потрошено на интервенирање во случаи на малтретирање кои не се откриени рано
- Трошоци за регрутирање, обука и развој на нови вработени за да ги заменат изгубените лица

Малтретирањето на работно место може да доведе до потенцијално сериозно негативно влијание врз вашата репутација кај купувачите и/или да ве изложи на правно дејство:

- Потенцијално оштетена репутација на организацијата на пазарот
- Негативно влијание врз односите со клиентите
- Трошоци за одбрана на потенцијалните тужби што ги покренале жртвите на малтретирање

Како доаѓа до малтретирање на работното место и што може да направите ако почувствувате дека сте жртва на мобинг?

1. Научете како да ги препознаете карактеристиките на мобинг и основните причини

Дали сте биле издвоени од своите колеги и подложени на агресивно однесување од колега или менаџер?

Викање, навредување и понижувачки коментари се општи знаци на малтретирање на работното место, особено за работни позиции на средно или почетно ниво. Како што вработениот напредува во кариерата, малтретирањето на работното место често доаѓа во форма на активности насочени да го блокираат напредувањето во кариерата; примерите се движат од исклучување од проектни задачи кои ќе доведат до

одговорности на повисоко ниво до случаи на конструктивно разрешување (каде што нивоата на вознемирување на работното место стануваат толку неподносливи што работникот е принуден да даде отказ).

Кои се причините за ваквото однесување? Психолозите веруваат дека во многу случаи, основната причина за насилничко однесување е, всушност, несигурност и љубомора од страна на поттикнувачот, што пак, го тера да се обиде да постигне перверзно задоволство со измачување, контролирање, или блокирање на успехот и напредувањето во кариерата на неговата жртва.

2. Одлучете дали ова е само непријатна работна ситуација или вистински случај на малтретирање (мобинг) на работното место

Како може да бидете сигурни дека сте цел на малтретирање?

Ако навистина сте виктимизирани на работа, вашите пријатели, семејството или доктор можеби ќе бидат први што ќе дознаат.

Често, целите на малтретирање не можат да престанат да зборуваат за тоа што им се случува на работа. Разговарајте за ситуацијата со доверливи контакти надвор од работното место за да оцените дали навистина сте цел на малтретирање или ситуацијата е само непријатна работна ситуација.

Бидејќи жртвите на малтретирање често страдаат од несоница, гадење и страв од враќање на работа, посета кај вашиот лекар може да помогне да се дијагностицираат здравствените проблеми предизвикани од прекумерен стрес на работа, почнувајќи од зголемен крвен притисок до знаци на ПТСН.

3. Бидете подготвени за повеќе исходи

Дури и ако не ја одбравте ситуацијата, ќе треба да преземете акција. Не претпоставувајте дека работите ќе се подобрат сами по себе со текот на времето; истражувањето покажува поинаку.

Истражувачките статистики за малтретирање на работното место велат дека ако еднаш сте биле цел на малтретирање, имате 66% шанса да ја изгубите работата.

Бидејќи е потребно време да се најде ново работно место, наоѓање на нови работни можности треба да биде многу високо на вашата листа на приоритети. Дури и ако не преминете во друга организација, подобро е да бидете подготвени.

Исто така треба да започнете да ги документирате сите интеракции помеѓу себе и насилникот. Ако вознемирувањето се случува преку е-пошта,

испраќање текстуални пораки или социјални медиуми, задолжително отпечатете ги или зачувајте дополнителни копии од овие материјали.

Колку и да е тешко, треба да избегнувате да станете емотивни на работа; бидете дискретни со информациите што ги собирате во оваа фаза.

Ако не сте сигурни како да продолжите, размислете за претходна консултација со надворешен адвокат за вработување.

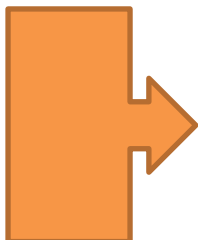
Грижете се за вашето здравје. Јадете добро, вежбајте и доволно одморајте. Добијте поддршка од семејството и пријателите. Консултирајте се со вашиот лекар или советник ако е потребно.

4. Соочете се директно со насилникот. Ако тоа не е ефективно, доставете официјална жалба до вашиот шеф и одделот за човечки ресурси за нивно отстранување

Ова е веројатно најтешкиот чекор. Вие треба да се соочите со ситуацијата на неемоционален начин.

Треба да дадете на секоја одговорна страна можност да помогне во поправање на ситуацијата.

Започнете соочувајќи се со насилникот. Одржувајте професионален тон, изјавувајќи им дека нивното однесување е несоодветно. Засилете ги зборовите со силен говор на телото, како што е подигање на раката да демонстрирате „запри“!



Едноставна изјава, како на пример: „Мислам дека вашите коментари за мене се несоодветни“ е најдобра. Избегнувајте да влегувате во расправа.

Ако силецијата го промени неговото или нејзиното однесување, зајакнете ги позитивните промени, но продолжете да ја документирате и да ја следите ситуацијата.

Ако не, ќе треба да го покренете ова прашање на следното ниво - до вашиот шеф, или ако газдата е оној што е насилник – до друг високо одговорен во организацијата. Овој пат ќе треба да дадете трезвена, не-емоционално службено образложение дека состојбата на статус кво не е само неприфатлива, туку е исто така економски штетна за организацијата.

Не се изненадувајте ако реакцијата е неодлучност. За жал, организациите често ги промовираат насилниците, наместо да ги отпуштаат. Зошто? Менаџерите исто така може да се плашат од насилникот, или можат да изберат активно да направат превид на лошото однесување, бидејќи сметаат дека засегнатиот вработен е „неопходен“ („О, тоа е само како

Марко се однесува, тој е малку агресивен на моменти, но овој оддел не може да преживее без него“).

Ако сеуште немате успех, треба да им дадете на професионалниците од човечки ресурси во вашата организација една шанса да интервенираат во ситуацијата.

5. Прифатете ги последиците и продолжете

Ако сте успешни во преговорите за промена во организацијата која го спречува вознемирувањето на работното место, честитки! Обидете се да се ослободите од негативните чувства, избегнувајте да разговарате за деталите за ситуацијата на работа и продолжете ја вашата кариера со обновена енергија.

Ако сепак, по неуспешното проследување на вашата жалба до секторот за човечки ресурси, најверојатно е време да заминете од организацијата грациозно, сигурни во сознанието дека сте го направиле најдоброто за да го расветлите проблемот. Потоа, претворете ги вашиот стрес и фрустрација во позитивна енергија во вашата нова организација.

Како можат организациите да изградат здрава култура што проактивно се соочува со малтретирање/мобинг на работното место

1. Внимавајте на индикации за мобинг (Предупредување: може да се појават предоцна за преземање акција)

Менаџментот треба да внимава на знаци за насилничко однесување на работното место. Сепак, поради личната природа на малтретирањето, многу инциденти на вознемирување се случуваат во ситуации каде што не може да се набљудуваат директно.

Ненадејните намалувања на квалитетот на работата, како и бавното опаѓање, може да бидат индикации за слаб морал и мотивација предизвикана од малтретирање. Зголемен обрт на вработени може да биде уште еден показател.

Во еден случај, оддел од педесет луѓе, кој вообичаено имал стапка на годишен обрт помал од 5%, доживеал скок каде што 40% (речиси половина) од вработените поднеле оставка во текот на 12-месечен период. Подоцнежна анализа открила дека изворот на проблемот бил менаџер кој ги малтретирал вработените еден по друг. За жал, за погодените вработени

и организацијата, овие показатели биле видливи многу предоцна за високиот менаџмент да интервенира на време.

2. Бидете проактивни: Воспоставете вредности на организацијата кои промовираат тимска работа наспроти конкуренција, со политика на нулта толеранција за малтретирање (мобинг)

Наместо да чека проблемите со малтретирање на работното место да се појават како статистика за работа, раководството на организацијата треба да преземе проактивен пристап.

Индустриските психолози препорачуваат да се утврдат основни вредности на организацијата кои промовираат соработка и тимска работа во однос на индивидуалната конкуренција - ова се смета дека ја намалува појавата на малтретирање.

Извршниот менаџмент, исто така, треба да биде кристално јасен со сите вработени дека постои нулта толеранција за малтретирање на работното место и дека сите инциденти ќе бидат решавани на самото место.

Работодавците, исто така, треба да ги запознаат вработените со тоа што овие правила на професионално однесување се прошири и на комуникациите на платформи за социјални медиуми (како и електронска пошта и текстуализирање).

3. Воспоставување на програма за внатрешно комуницирање со цел да се промовираат вредностите на организацијата преку јавни состаноци со сите вработени

Не е доволно да се има основен сет на вредности на организацијата што седат на полицата.

Раководството на организацијата треба да воспостави ефективна програма за внатрешна комуникација која ја нагласува важноста на здрава работна средина што не е вознемирувачка - како и строга политика на организацијата за неприфатливо однесување.

Во зависност од големината на организацијата, можеби ќе сакате да воспоставите внатрешна каскадна комуникациска програма за спречување на малтретирање, воведување постојана обука за вработените и менаџерите за спречување на малтретирање или да спроведуваат редовни јавни состаноци со сите вработени кои ги зајакнуваат основните вредности на организациите за да се осигура дека секој вработен ја прима пораката дека малтретирањето на работното место е неприфатливо.

Интервенции за превенција и сузбивање на мобингот на работно место

3

Во ССМ е отворена Канцеларија за помош и едукација на жртвите на мобинг која им помага со совети и застапувања како да го решаваат нивниот проблем. Сојузот на синдикатите на Македонија, Синдикатот на финансиските дејности на Македонија и Канцеларијата за помош и едукација на жртвите од мобинг, во 2012 година организираа обуки и доделија 20 лиценци за антимобинг советници, кои работат на превенција и сузбивање на мобингот.

1. Интервенции на организациско ниво

- Политики за борба против малтретирање, тренинг за менаџментот, персоналот, здравствените и безбедносните претставници, развој на организациската култура, дистрибуција на информации преку различни средства.

Цел: да се спречи малтретирање и конфликти на работа, да се идентификуваат факторите на процесот поврзани со имплементацијата и ефектите од таквите интервенции.

- Предавања за малтретирање за сите вработени, дводневен курс за превенција и управување со конфликти за сите менаџери и клучни вработени, состаноци за дијалог со сите вработени, дистрибуција на четири билтени и памфлети за вработените, постери на ниво на одделот, состаноци на управни групи.

Учесниците имаат корист од интервенциите, особено од состаноците за дијалог и од курсот за спречување и управување со конфликти.

2. Интервенции на ниво на работно место

- Редизајн на психосоцијалната работна средина, анализа на ризик, обука (свесност, препознавање, факти, управување со конфликти), разрешување на случаи, посредување (медијација)

Цел: Да се намали несоодветното однесување и малтретирањето на работното место со интервенција на ниво на работното место со целиот персонал

Пример: Осум основни училишта во Финска учествувале во едногодишен проект за интервенција. Спроведени биле 2-3 состаноци во секое училиште, обука, дискусии и групна работа, полудневен заеднички настан со сите училишта. Некои вработени, исто така, присуствувале на други тренинзи за малтретирање.

Степенот на несоодветно однесување е намален, многумина вработени известиле дека повеќе го забележуваат сопственото однесување кон соработниците по проектот и дека ако забележат дека некој се третира несоодветно, интервенираат во ситуацијата полесно или почесто од порано.

3. Индивидуални интервенции

- Индивидуални интервенции: обука, социјална поддршка, советување, индивидуална и групна терапија, физички активности

Пример: Рехабилитација на жртви на малтретирање во Германија со болнички терапевтски третман во специјализирана болница. Студија за евалуација кај 102 пациенти покажала многу позитивни резултати, на пр. во врска со депресијата. (Schwickerath & Zapf 2011).

4. Долгорочни активности

- По примерот на Норвешка: Со долгорочна работа за превенција и справување со малтретирањето на работно место - активно истражување, објавување на книги и статии, обука, комуникација, активно учество на синдикатите, национална кампања „Работно место без насилници“ се постигнати позитивни резултати:

-1996: 8,6% малтретирани, 4,5% сериозно малтретирани

-2005: 4.6% малтретирани, 2% сериозно малтретирани

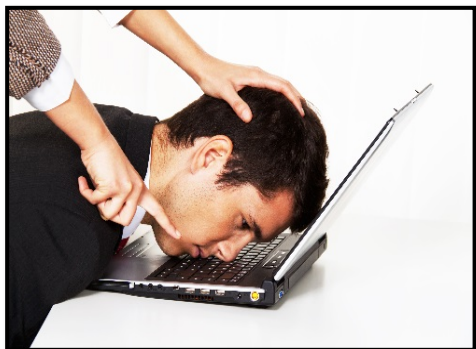
(Nielsen, Skogstad, Matthiesen et al. 2009)

Реакција	Мерка
Постапувајте веднаш	На извештаите треба да се одговори брзо, разумно и во рамките на утврдените временски рокови. Релевантните страни треба да се советуваат за тоа колку време веројатно ќе треба да се одговори на извештајот и треба да бидат информирани за напредокот за да се обезбеди сигурност дека извештајот не е заборавен или игнориран.
Третирајте ги сите случаи сериозно	Сите извештаи треба да се сфатат сериозно и да се проценат според нивните заслуги и факти.
Одржувајте доверливост	Треба да се одржува доверливоста на сите вклучени страни. Деталите за случајот треба да бидат познати само за оние кои се директно засегнати од жалбата или од нејзиното решавање.
Обезбедете процедурална праведност	Лицето за кое се тврди дека вршело малтретирање/мобинг, треба да се третира како невино, освен ако извештаите не се докажат како вистинити. Извештаите мора да бидат доставени до лицето против кое се поднесени и на тоа лице мора да му се даде шанса да ја објасни неговата или нејзината верзија на настаните. Лицето кое известува за малтретирањето треба да биде ислушано со почит и неговиот извештај да се третира како веродостоен и сигурен, освен ако не е поинаку докажано. Можноста да се разгледаат одлуките треба да им се објасни на сите страни.
Бидете неутрални	Непристрасноста кон сите вклучени е нужна. Ова го вклучува начинот на кој луѓето се третираат во текот на целиот процес. Лицето кое одговара на извештајот не треба да биде директно вклучено и исто така треба да избегнува лична или професионална пристрасност.
Поддржете ги сите страни	Откако ќе се направи извештај, на инволвираните страни треба да им се каже каква поддршка е достапна, на пример, програмите за помош на вработените и да се дозволи лицето за поддршка да присуствува на интервјуата или на состаноците, на пр. претставник за здравје и безбедност, претставник на синдикатот или колега од работа.
Не виктимизирајте	Важно е да се обезбеди секој кој пријавува малтретирање на работното место да не е виктимизиран за тоа. Лицето обвинето за малтретирање на работното место и сведоците исто така треба да бидат заштитени од виктимизација.
Споделете ги процесот и резултатите	Сите страни треба да бидат информирани за процесот, колку време ќе потрае и што може да очекуваат да се случи за време и на крајот на процесот. Доколку процесот биде одложен поради некоја причина, сите страни треба да бидат свесни за одложувањето и да бидат известени кога се очекува процесот да продолжи. Конечно, причините за преземените дејствија и во некои околности оние што не се преземени, треба да им се објаснат на страните.
Водете евиденција	Следново треба да се евидентира: <ul style="list-style-type: none"> -лицето кое го направило извештајот -кога е направен извештајот -за кого е направен извештајот -детали за пријавениот проблем -акција преземена како одговор на ова прашање, и - потребно понатамошно дејство - што, кога и од кого. Исто така треба да се направат евиденции за разговорите, состаноците и интервјуата со детали за тоа кој бил присутен и договорените резултати.

Вежба 1

Подгответе се!

Погледнете ги фотографиите¹ подолу. Што гледате? Што се случува?



Поврзете ги речениците со сликите и дополнете го зборот што недостасува. Можеби ќе треба да го смените зборот за да се вклопи во граматиката на реченицата.

прават шеги

шират озборувања

критикуваат

1. Шефот на мојот сопруг постојано _____ него.
2. Моите колеги често _____ за мене, и ми се смеат.
3. Некои од другите жени на работа _____ за мене.

Вежба 2

Активна игра: Разлики меѓу малтретирање/мобинг и критики, шеги или лош однос

Краток опис: Учесниците учат да разликуваат однесување кое е малтретирање/мобинг и однесување кое се чини неоправдано, но кога размислувате за тоа, не ја исполнува дефиницијата за малтретирање. Тоа е да се избегне непромислената употреба на зборот „малтретирање“ и „мобинг“.

Потребен материјал: картички со зборовите „малтретирање“ и „не е малтретирање“ напишани на нив, работен лист 1 и 2

Постапка:

- Тренерот ги става картичките со „малтретирање“ или „не е малтретирање“ напишани на нив на спротивни сидови во собата.
- Заедно со тренерот, слушателите ги повторуваат карактеристиките на малтретирање. Аспектите на намера, повторување и неправедност треба да се нагласат. (работен лист 1)
- Додека ја вршите оваа активност, тренерот го потврдува ставот на учесниците. Ако ставот не е јасен, тренерот започнува систематска дискусија за карактеристиките на оваа ситуација се додека сите учесници не знаат како да ја проценат ситуацијата. (работен лист 2)

Крај на активноста: Учесниците треба да ги знаат разликите помеѓу ситуациите на малтретирање и ситуации кои не можат да се наречат малтретирање.

Картички:

Вели дека не се согласува со твоето мислење	Ти дава совети за работни обврски	Ти дава работа која не сакаш да ја работиш
Вика по тебе	Те спречува добро да си ја вршиш работата	Ти ги зема личните работи
Ти ја крши опремата	Те предупредува да работиш подобро	Кажува груби шеги нн твоја сметка
Не зборува со тебе веќе подолго време	Им кажува на луѓето лоши работи за тебе кои не се вистинити	Те тера да работиш побрзо од можностите

Работен лист 1:

Разлики меѓу малтретирање / мобинг и критики, шеги или лош однос
Ве молиме, проценете дали следните дејства опишуваат малтретирање или не.

Дејство	Проценка
Постојано користење навредливи имиња	<input type="checkbox"/> Малтретирање <input type="checkbox"/> Не е малтретирање
Критики за изгледот	<input type="checkbox"/> Малтретирање <input type="checkbox"/> Не е малтретирање
Исклучување од настани	<input type="checkbox"/> Малтретирање <input type="checkbox"/> Не е малтретирање
Критики за работните постигнувања	<input type="checkbox"/> Малтретирање <input type="checkbox"/> Не е малтретирање
Крадење на работи	<input type="checkbox"/> Малтретирање <input type="checkbox"/> Не е малтретирање
Принудување да се врши туѓа работа	<input type="checkbox"/> Малтретирање <input type="checkbox"/> Не е малтретирање
Секому да си предмет за потсмев	<input type="checkbox"/> Малтретирање <input type="checkbox"/> Не е малтретирање
Саркастични коментари	<input type="checkbox"/> Малтретирање <input type="checkbox"/> Не е малтретирање
Давање прекари на луѓето	<input type="checkbox"/> Малтретирање <input type="checkbox"/> Не е малтретирање
Насочени психички напади	<input type="checkbox"/> Малтретирање <input type="checkbox"/> Не е малтретирање
Ширење озборувања	<input type="checkbox"/> Малтретирање <input type="checkbox"/> Не е малтретирање
Нечувствителни забелешки	<input type="checkbox"/> Малтретирање <input type="checkbox"/> Не е малтретирање

Работен лист 2: Соодветна проценка на разликите меѓу малтретирање/мобинг и критики, шеги или лош однос

Дејство	Соодветна проценка	Причина за евалуација
Постојано користење навредливи	Малтретирање	Ако не е прекар, а ти си навредуван повторно и повторно, тоа е малтретирање. Една навреда не е малтретирање.
Критики за изгледот	Не е малтретирање	Ако критиката е оправдана и не е кажана како навреда и ако добиваш корисни совети што да промениш, тоа не е малтретирање.
Исклучување од настани	Малтретирање	Ако си постојано исклучен од настани, тоа е малтретирање.
Критики за работните постигнувања	Не е малтретирање	Ако станува збор за грешки што навистина си ги направил, тоа не е малтретирање. Ако не постои причина за тоа и продолжува, може да се премине во малтретирање.
Крадење на работи	Не е малтретирање	Единственото крадење на нешто не е малтретирање. Ако се повторува, и само кон тебе, тоа е малтретирање.
Принудување да се врши туѓа работа	Малтретирање	Не треба да правиш она што не сакаш да направиш бидејќи тоа е работа на некој друг, така што ова е малтретирање.
Секому да си предмет за потсмеј	Малтретирање	Ако не е единствен случај, туку намерни дејства да те повредат, тоа е малтретирање.
Саркастични коментари	Не е малтретирање	Некои луѓе не размислуваат за тоа што велат. Некои користат иронија што е тешко да се разбере. Една изјава не е малтретирање.
Давање прекари на луѓето	Не е малтретирање	Ако ти дал прекар пријател или колега што го познаваш добро, тоа не е малтретирање. Ако е навредлив, може да премине во малтретирање.
Насочени психички напади	Малтретирање	Не е само малтретирање, туку и прекршок. Имаш право на физички интегритет.
Ширење озборувања	Малтретирање	Ако некој зборува зад твојот грб со намера да ја оштети твојата репутација, тоа е малтретирање.
Нечувствителни забелешки	Не е малтретирање	Некои луѓе не размислуваат за она што го велат. Ако тоа е една несоодветна изјава која те повредува, тоа не е малтретирање.

Вежба 3

Зборувајте за тоа!

Разговарајте за дефиницијата и примерите за малтретирање.
Размислете за следново:

- Дали се согласувате со дефинициите?
- Дали постојат културни разлики во она што е дефинирано како малтретирање или е универзално?

Поддржете го вашиот одговор со причини и примери.

- Дали постојат родови разлики во малтретирањето?
Зошто да или зошто не?

Изградете го својот речник!

Зборувајте за зборовите подолу. Кои се сличностите и разликите? Користете примери и дефиниции за да ги поддржите вашите точки.

1. понижување наспроти засрамување
2. повратни информации наспротисовет
3. демнење наспроти следење
4. раса наспроти ентничка припадност
5. дискриминација наспроти вознемирување
6. продуктивност наспроти перформанси
7. политика наспроти постапка
8. заплашување наспроти чувствување страв
9. навредливо наспроти грубо
10. озборување наспроти клевета

○ Дали разликата е во значењето? во степенот? во влијанието?
во колокацијата?

○ Што вели интернетот за разликите меѓу овие зборови?

Вашиот речник? Монолингвалниот речник?

Сега работете со партнер за да напишете две реченици што ја илустрираат разликата помеѓу еден од паровите зборови.

Споделете ги вашите реченици со остатокот од групата.

Пример:

а) Бев **понижен** кога мојот шеф ме нарече идиот пред група мои клиенти.

б) Бев **засрамен** кога дојдов доцна на час.

Вежба 4 **Биди гласен!**

Ако некој те малтретира, првото нешто што треба да направиш е да му кажеш дека тоа ти пречи. Користи ги студиите на случај подолу и играј улога обидувајќи се директно да го решиш проблемот. Пробај и изведи го својот случај пред остатокот од групата.

Студија на случај 1: Сметководителката Каролина

- Каролина му кажува на својот шеф дека не сака да го замени рецепционерот. Таа вели дека е премногу зафатена со завршување на месецот. Покрај тоа не е обучена на телефонскиот систем.
- Шефот инсистира на тоа дека Каролина треба да биде замена, бидејќи немаат персонал. Тој навистина ја почитува како професионалец, но има бизнис за водење и не може да губи време зборувајќи за нешто толку безначајно.

Студија на случај 2: Кире кој не пие алкохол


- Кире се соочува со лицето кое ја објави компромитирачката фотографија на Фејсбук и бара да ја симне. Тој и објаснува како ова може да влијае на неговата кариера и како тоа влијае на неговото ниво на стрес. Тој ги предупредува дека ќе мора да поднесе извештај за малтретирање ако не престанат.
- Соработничката на Кире се брани, велејќи дека тоа е само шега. Таа смета дека Кире ја сфаќа ситуацијата премногу сериозно.


Студија на случај 3: Марко безгрижниот касиер

- Шефот му кажува на Марко дека направил некои грешки во исплатата. Тој треба да биде повнимателен, и ако направи уште некоја грешка, ќе мора да престане да работи како касиер и да се врати на работа во складот. Имате 50 вработени за надгледување, а Марко доби 3 шанси за подобрување.
- Марко и кажува на својата шефица дека чувствува дека таа секогаш го критикува и не сака да му помогне правилно да ја врши работата. Тој се жали дека во складот е премногу студено за работа.

Дополнителни материјали / референци

<http://www.ssm.org.mk/mk/sovetuvanje-mobingot-spered-noviot-zakon-za-zashtita-od-voznemiruvanje-na-rabotnoto-mesto>

 [Закон за заштита од вознемирување на работно место \(79/2013\)](#)

 [Закон за изменување и дополнување на Закон за заштита од вознемирување на работно место \(Сл. Весник на Р. Македонија, бр.147 од 27.08.2015 година\)](#)

https://wiki.clicklaw.bc.ca/index.php/Workplace_Bullying_&_Harassment_Lesson_Module

<https://www.safeworkaustralia.gov.au/system/files/documents/1702/guide-preventing-responding-workplace-bullying.pdf>

<http://www.letmebeme.eu/de/toolkit/de/images/sept13/mod1/mod1-CollectionofActivities.pdf>

[http://disabuse.eu/sites/default/files/2018-](http://disabuse.eu/sites/default/files/2018-04/Let%20Me%20Be%20Me%20-%20Bulying%20Awareness%20Trainee%20Workbook.pdf)

[04/Let%20Me%20Be%20Me%20-%20Bulying%20Awareness%20Trainee%20Workbook.pdf](http://disabuse.eu/sites/default/files/2018-04/Let%20Me%20Be%20Me%20-%20Bulying%20Awareness%20Trainee%20Workbook.pdf)