

# Procena mobizirajućih aktivnosti u veštačenju mobinga

Zoran Ivanov

Prim. dr sci., Udruženje veštaka „Vojvodina“, Novi Sad, Srbija, dr.zoran.ivanov@gmail.com

**Sažetak:** Zakon i Pravilnik određuju okvire u koje se mogu svrstati 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, frekvenciju i psihofiziološke intenzitete na osobu koja se smatra zlostavljanom na radu.

U tužbi se mobing treba predstaviti verovatnim. Ovo podrazumeva dokazivanje sa svedocima, suočenje, pismeni materijali, audio i video zapisi.

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

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

Datum prijema rada: 24. februar 2015.

Datum odobrenja rada: 3. mart 2015.

## 1. UVOD

Mobizirajuće aktivnosti kao sastavni deo definicije zlostavljanja u smislu Zakona<sup>1</sup> su aktivna ili pasivna ponašanja prema zaposlenom ili grupi zaposlenih koje se ponavlja sa ciljem da on na sopstvenu inicijativu raskine radni odnos ili otkáže ugovor o radu. Poslodavac je dužan da, u cilju 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. Sa 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 ovakva ponašanja, odnosno mobizirajuće aktivnosti, definisati karakteristike radi veštačenja zlostavljanja na radu što je decidnije uređeno Pravilnikom<sup>2</sup>.

U stručnom komentaru o nedorečenosti i nedostacima Zakona o sprečavanju zlostavljanja na radu navode se ponašanja koja stavljaju veštaka u dilemu: slučaj kada više pravnih lica deli isti poslovni prostor. Jedno lice je angažovano kod jednog poslodavca, a drugo lice kod drugog po-

slodavca, odnosno žrtva i zlostavljanja nisu zaposleni kod istog poslodavca, zatim pošteri, dostavljači sudskih poziva, sudski izvršitelji. Neretko korisnici usluge su kontinuirano žrtve zlostavljanja jer su upućeni na davaoca usluge kao npr, zdravstveno osoblje, patronažne sestre, zaposleni u kućnoj nezi,...

Ponavljjanje mobizirajuće aktivnosti je bitan elemenat za postojanje zlostavljanja, ali nije decidno određeno.

Pojedinačni akt ne može biti predmet tužbe povodom zlostavljanja. Međutim, pojedinačni akt može stvoriti okolnosti za dugotrajne posledice po zaposlenog.

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

## 2. 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 prostor. Jedno lice je angažovano kod jednog poslodavca, a drugo lice kod drugog poslodavca i sporna je aktivna legitimacija, odnosno žrtva i zlostavljač nisu zaposleni kod istog poslodavca (*čistačica iz druge firme koja je izložena zlostavljanju od strane zapo-*

slenih u matičnoj firmi, pošтари, dostavljači sudskih poziva, sudski izvršitelji...). Osnivač ili vlasnik firme koji nema funkciju poslodavca zlostavlja žrtvu, kontroliše je previše i ne dolazi pod udar ovog Zakona. Neretko korisnici usluge su kontinuirano žrtve zlostavljanja jer su upućeni na davaoca usluge kao npr, zdravstveno osoblje, patronažne sestre, zaposleni u kućnoj nezi, ..

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

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. Npr. rešenje prema kojem se zaposlenom oduzimaju osnovna sredstva za rad i on se premešta u radno okruženje koje ne odgovara poslovima koje obavlja, niti higijenskim, zdravstvenim, ili drugim standardima. Trajanje zlostavljanja se određuje u tužbenim zahtevima nedeljama, ili mesecima.

Zaštitni objekat je dostojanstvo, ugled, lični 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 sa 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 ali i u vidu podstrekivanja na zlostavljanje kada se radi o naganjanju drugog lica da izvrši mobizirajuću aktivnost (*motiv može da bude želja, molba, opklada, osveta*).

Dakle, zlostavljanje postoji ako su ispunjeni kumulativni uslovi koji u kazuju da postoji ponašanje navedeno u duhu Pravilnika, da se ta ponašanja ponavljaju više puta u određenom vremenskom periodu, tako da se može smatrati kontinuiranim ponašanjem i da od strane lica koje vrši ponašanje postoji namera povrede dostojanstva, ugleda, ličnog i profesionalnog integriteta i narušavanja zdravlja zaposlenog.

U podnesenom tužbenom zahtevu tužilac treba da učini verovatnim da je izvršeno zlostavljanje, a poslodavac da dokaže da nije bilo ponašanja koje se kvalifikuju kao mobizirajuće aktivnosti, a sudu se prepušta da se opredeli da li su se mobizirajuće aktivnosti dešavale, kao i 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.

U cilju zaštite od zlostavljanja poslodavac ima obave-

ze koje treba da budu u funkciji preventivne zaštite. (*član 7. Zakona*) misleći pre svega na obučavanje zaposlenih ili predstavnika zaposlenih o ovom fenomenu. Obuka bi dala jasne odgovore na sve konkretne dileme i osposobila bi zaposlene da se na pravno dozvoljen način štiti od zlostavljanja, kao i da ne zloupotrebljavaju zaštitu od zlostavljanja. Koristi od edukacije su višestruke, jer se na konkretan način ukazuje na postojanje zlostavljanja, na postojanje zloupotrebe, indikacijama na regresiranje naknade od zaposlenog koju je poslodavac izmirio, a nije kriv.

Mere obezbeđenja zaštite od zlostavljanja (*uz uslov je da je tužilac učinio verovatnim da je izložen zlostavljanju*) određuje sud koja može da bude; zabrana približavanja i zabrana pristupa u radnu okolinu zaposlenog 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 svrstati ponašanja koja ukazuju na zlostavljanje na radu (*mobizirajuće aktivnosti*) radi kritičke procene i provere. U veštačenju se moraju provesti 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 na osobu koja se smatra zlostavljanom-procena
- U veštačenju mobinga su bitni dokazi koji mogu biti:
- sa svedocima
  - bez svedoka kada se obavlja suočenje
  - pismena
  - audio i video zapisi
  - i svi drugi dokazi dozvoljeni Zakonom

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

## 2.1. Detekcija i identifikacija

Neophodno je detektovati ponašanja, odnosno mobizirajuće aktivnosti koja bi mogla da ukažu na zlostavljanje ili seksualno uznemiravanje i sistematizovana su u sedam poglavlja<sup>3</sup>

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 do sada prepoznate u praksi sa mogućnošću proširivanje "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 ni jedna 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 „mислеći na lice koje se smatra zlostavljanom na radu.

## 2.2. 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, ona 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 neprimernog sadržaja sa jasnim aluzijama napisutnog mobiranog ili u njegovom odsudstvu, etiketiranje na osnovu fizičkog izgleda (npr. *dobra p..., riba...nedoj...*), dvosmisleno izvrtnje 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 on to vidi ali vidi okolina,...slanje sms poruka u sferi polnog života...

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

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 on nije kompetentan ...

- neopravdano prekidanje zaposlenog u govoru,.. namerno prekidanje u toku izlaganja, šaputanja sa 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 sa ciljem prekidanja toka izlaganja, nenalaženje i neisticanje ničega pozitivnog u iznetoj materiji (kompletno odbacivanje predloženog bez analize/ razmatranja) npr.dovoljno je da neko kaže *Ma, to sam već čuo*, u toku govora, ukoliko se ukaže na nepravilnosti u radu nekog pojedinca koji je član mobizirajuće grupe, odmah se pridruže dva li tri prisutna koji opovrgavaju izneto i tvrde suprotno od iznetog, mobirani ostaje sam i nemoćan u dokazivanju ispravnosti iznetog..
- obraćanje zaposlenom 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 sa njim (svaki novopridošli radnik dobije savete -“dobronamer-na” upozorenja”- da se sa njom/njim dotičnim ne treba družiti, prijateljima mobiranog se savetuje da se distanciraju od mobirane osobe,stvara se utisak da je sramota sedeti u okruženju mobiranog/mobirane, mobirani se ne pita ni zašta, niko ne pokazuje interesovanje za rad mobiranog, ne pozivaju ga na druženja, ne pokazuje se saosećanje koje se ukazuje drugima u slučaju bilo kakvih problema, izbegava se svaka komunikacija koja se ne odnosi na vremenske prilike, izmeštanje mobiranog u druge prostorije koje su prostorno udaljenije (na višem ili nižem spratu) kako bi i sam odlazak, kao i komunikacija, bili otežani, a u zaposlenom se taloži osećaj napuštenosti, odbačenosti
- neopravdano oduzimanje zaposlenom sredstva potrebnih za obavljanje posla, neopravdan razmeštaj 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 koje, ako želi da ih poseduje, mobirani mora ponovo sam da izrađuje, oduzimanje kompjutera, ukidanje internet signala, oduzimanje fiksnog telefona uz omogućavanje da sve to koristi na nekom drugom me-

stu što fizički otežava i usporava rad –nakon toga sledi kritika i omalovažavanje.

### 2.3. Smer

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

Ako se smer mobizirajućih aktivnosti između zaposlenih istog hijerarhijskog nivoa u tom slučaju radi se o horizontalnom mobingu.

### 2.4. 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 odsustvovanjem van firme, jer nema direktnog kontakta sa licem koje se smatra osumnjičenim za zlostavljanje na radu što je od značaja za vještačenje duševnog bola, patnji i straha.

Podela po vremenu dokazanih mobizirajućih aktivnosti se može 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 je bila 8. avgust 2011. godine. Vreme mobizirajućih aktivnosti iznosi oko 20 meseci i spada u četvrti stepen po vremenu mobizirajućih aktivnosti (nije uračunat godišnji odmor, bolovanja u ovom periodu).

### 2.5. 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 50 javljanja;
- srednje frekventne – od 51 do 100 javljanja;
- veoma frekventne – od 101 do 200 javljanja;
- izrazito frekventne – preko 200 javljanja u periodu mobizirajućih aktivnosti.

### 2.6. Mesto

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

### 2.7. Procena psihofiziološkog intenziteta mobizirajućih aktivnosti na osobu koja se smatra zlostavljanom

Svaka izolovana mobizirajuća aktivnost nije istog intenziteta, odnosno ne ostavlja isti psihološki (*ili psihopatološki otisak*) na žrtvu zlostavljanja na radu. Žrtve različito reaguju shodno svojim karakteristikama;

- introvertirana ili ekstravertirana ličnost-rigidna struktura, doživljavanje konkretnog događaja,
- intelektualnih potencijala - nižih ili viših
- stepena obrazovanja - niže, srednje, više ili visoko obrazovanje, naučni stepeni,
- moralnih načela-vernici, vaspitanje, pripadnosti društvenom ili ekonomskom staležu, patrijarhalna sredina, urbana ili ruralna sredina,
- starosna dob - zlostavljanje na radu teže podnose mlađi zaposleni i zaposleni pred penzijom,
- predispozicije - osoba je prijemčiva i manje je psihološki otporna -ličnost A i ličnost B,
- bolesti-bolesne osobe teže podnose zlostavnje na radu, jer su im adaptacioni potencijali već angažovani aktuelnom bolešću.
- postojeće psihičke tegobe-što je poseban i delikatan slučaj sa etičkim implikacijama
- kulturološke pripadnosti-uključivanje adekvatnih mehanizama u suprotstavljanju zlostavljanju i odbrani vlastitog integriteta.

Intenzitet svake mobizirajuće aktivnosti se ceni u numeričkoj skali intenziteta od 1 do 10. i kreću se od najnižeg stepena („samo neprijatan“) pa do težih efekata (*zdravstveni poremećaji i tegobe koji menjaju život zlostavljanog lica*) i najtežih stepeni (*pokušaj i ostvarivanje suicida, homici-*

- neposredno u ličnom kontaktu
- neposredno u prisustvu jedne osobe
- neposredno u prisustvu više osobe
- posredno u organizacionoj jedinici
- posredno u firmi
- izloženost u jednom segmentu mobizirajućih aktivnosti, zdravstveni poremećaji i tegobe koji se mogu dovesti u vezu sa njima
- izloženost u dva segmenta mobizirajućih aktivnosti, zdravstveni poremećaji i tegobe koji se mogu dovesti sa pouzdanošću u vezu sa njima
- izloženost u tri i više segmenta mobizirajućih aktivno-

sti, zdravstveni poremećaji i tegobe koji se mogu dovesti u vezu sa visokom pouzdanošću sa njima

- ugroženost zdravlja, zdravstveni poremećaji i tegobe visokog zdravstvenog rizika
- ugroženost svoga života i života drugih, pokušaj i ostvarivanje suicida, homicida,...

Procena psihofiziološkog intenziteta mobizirajućih aktivnosti na osobu zahteva upoznavanje sa ranijom i aktuelnom medicinskom dokumentacijom, eventualnu primenu određenih psiholoških tehnika, elemente mobingometrije. Potrebno je dosta iskustva ispitivača, nivelacija sa moralnim normama porodičnog miljea i okoline

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

### 3. DOKAZI MOBIZIRAJUĆIH AKTIVNOSTI

U veštačenju mobinga su bitni dokazi koji moraju biti proverljivi. Suština tužbenog zahteva je upravo da tužilac zlostavljanje učini verovatnim. Dokazivanje mobizirajućih aktivnosti je na tuženoj i delikatno je pošto su u pravilu stavovi dijametralno suprotstavljeni.

#### 3.1. Dokazi sa svedocima

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

Često se javlja problem jer neposredni očevici, potencijalni 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 svoj koži*" osetio zlostavljanje u prethodnoj firmi i svedočenjem mu se pruža prilika za osvetu.

#### 3.2. Dokazi bez svedoka (*suočenje*)

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

#### 3.3. Dokazi pismenima

Pismeni 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 pismena dokumentacija.

#### 3.4. Dokazi audio i video zapisima

Savremeni komunikacioni i informacioni sistemi i sredstva omogućavaju neslućene mogućnosti beleženja svih dešavanja bilo to snimanjem govora ili ličnosti mobil-

nim 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.

## 4. AKTIVNOSTI KOJE UKAZUJU NA ZLOSTAVLJANJE NA RADU

Zlostavljanje na radu definisano je sledećim mobizirajućim aktivnostima.

### 4.1. 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, ako je 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 su: 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 vredljivog 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 se slaže da je silovanje jedno od najtraumatičnijih iskustava koje osoba može da doživi.

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

### 4.2. 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 jednom ili više radnih lokacija. Uskraćivanjem zaposlenog da iznese svoje mišljenje dolazi se do psihičke tenzije, vegetativnih simptoma, dekoncentracije, demotivacije što je osnov za slabljenje volje za rad i usmerenje na zaštitu integriteta zaposlenog šta se reflektuje na njegov radni učinak i učinak cele grupe.

#### Primer:

Uznemiravanje zaposlenog putem telefonskih poziva

ako to nije u vezi sa 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 sa lobiranjem birača i potpisa sigurnih glasača, reč je o obavezi tužioca da za rok od 15 dana prikupi najmanje 15 potpisa sa svim traženim podacima.

#### 4.3. Narušavanje dobrih međuljudskih odnosa

Iskreni i dobri odnosi među zaposlenima su preduslov za uspešno obavljanje radnih zadataka. U setu pitanja u ovom segmentu dat je naglasak na izolaciji zaposlenog što podrazumeva namernu fizičku izolaciju ili „preporuku“ za neobraćanje zaposlenom, dovodeći ga u ponižavajući položaj. Zaposleni se ne poziva na zajedničke sastanke formalna i neformalna druženja što stvara osećaj otuđenosti i nepripadanje firmi što se neminovno odražava na psihičku stabilnost i funkcije zaposlenog, do javljanja prolongirane zebnje, straha ili čak duševnih bolova i patnji.

##### Primer:

Zaposleni se neopravdano izoluje od drugih zaposlenih tako što se izbegava komunikacija sa njim; Svi zaposleni koji nisu bili poslušni, odnosno koji nisu popunili spisak sa sigurnim glasovima bili su izolovani od ostalog kolektiva, jer ako bi bili viđeni da razgovaraju sa drugim radnicima govorili bi da bi mogli da imaju određene posledice.

#### 4.4. Narušavanje ličnog ugleda zaposlenog

U „mobiranju“ zaposlenog značajno je narušavanje ličnog izgleda zaposlenog. Svaki zaposleni želi da je neupadljiv svojim fizičkim izgledom i ponašanjem, ali ismevanje, ogovaranje, izmišljanje priča, širenje neistina o njegovom privatnom životu, imitiranje njegovih individualnih pokreta, glasa, akcenta i narečja dovodi vremenom do psihičke destabilizacije, dekoncentracije što povećava i rizik za obolevanje i povređivanje, odnosno narušavanje ličnog ugleda zaposlenog.

##### Primer:

Ponižavanje zaposlenog pogrđnim rečima; generalni direktor R. W. je prilikom predaje pisma od 17.04.2013., 18.04.2013. vikao na tužioca tom prilikom ga nazvao „idiotom“ u prisustvu kolege S. T.

#### 4.5. Narušavanje profesionalnog integriteta

Svakom zaposlenom je važno da zadovoljava na poslu, odnosno ako je ambiciozan da postiže i nadprosečne rezultate u svom radu što je osnov za profesionalno napredovanje i materijalno vrednovanje njegovog rada. Postoje 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 utiču na manipulisanje ciljevima zaposlenog, usporavanje i onemo-

gućavanje 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 daljnji 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.

#### 4.6. 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 somatiformne poremećaje<sup>4</sup>. U veštačenju treba navesti medicinsku dokumentaciju 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 indicirana medicinska i psihološka podrška.

Hronični stres se definiše kao stanje produžene napestosti iz unutrašnje ili vanjske 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 posebnog sistolnog, povećava rizik od srčanog i moždanog udara, povećava osetljivost na anksioznost i depresiju, doprinosi neplodnosti, ubrzava proces starenja, sporijem zarastanju rana. Slično tome efekti, koje akutni stresori imaju na imuni sistem, mogu da se intenziviraju kada se doživljava stres i/ili anksioznost zbog drugih događaja. Primer; studenti koji polažu ispite pokazuju slabiji imuno odgovor zbog stresa radi povišenih dnevnih zahteva<sup>5</sup>.

Ekstremna količina stresa, njegovo permanentno delovanje može da ozbiljno ugrozi zdravlje, dok se organizam ne prilagodi novonastaloj situaciji. Za razliku od svakodnevnih i uobičajenih stresora sa kojima organizam može uspešno da izađe na kraj, hronični stres može da dovede do ozbiljnih zdravstvenih tegoba misleći na anksioznost, nesanicu, bol u mišićima, visok krvni pritisak, oslabljen imuni sistem<sup>6</sup>, bolesti srca, depresiju, gojaznost<sup>7</sup>, što je od uticaja na umanjenje životne aktivnosti<sup>8</sup>.

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 ovisi o nizu drugih faktora, kao što su nasledene 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, noga, teško disanje, otežano gutanje, slab vid, bolne menstruacije, iako se ne mogu naći organski uzroci*).

Somatoformni poremećaji su rezultat psiholoških problema koji se javljaju u obliku "*fizičkog bola, koje nemaju fizički uzrok*" nevoljni su i nisu namerno proizvedeni.

**Primer:**

Priscici kojima se zaposleni drži u stalnom strahu od namernog izazivanja konflikata i stresa, davanje zadataka od strane direktora koji se odnose na nošenje dokumentacije po celom gradu, pri čemu nisu 15 meseci obezbeđena sredstva za prevoz tužilje, radnike kojima su redovno obezbeđena sredstva za prevoz ne angažuje na pomenute zadatke, na bol u nozi komentariše direktor da lekar nije napisao da nije u stanju da se kreće!

#### 4.7 Seksualno uznemiravanje

Seksualno uznemiravanje je svako verbalno, neverbalno ili fizičko ponašanje koje ima za cilj ili predstavlja povredu dostojanstva zaposlenog u sferi polnog života, ako je 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 seksističke 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 koji mogu da ostave brojne posledice na različitim nivoima života kako na psihofizičkom, tako i na socijalnom i ekonomskom planu. Najčešće su žrtve žene, ali se javljaju i slučajevi kod muškog pola.

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

Posledice seksualnog uznemiravanja variraju u zavisnosti od karakteristika ličnosti: da li je ličnost introvertirana ili ekstravertirana, - 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 poniženom*), kakva su njena moralnih načela i kulturološka pripadnost.

Posledice zavise od toga da li će se ličnost izboriti sa krizom i naći adekvatne načine da se izbori sa njima i odbraniti vlastiti integritet ili će čutati 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 pokušaj samoubistva.

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

Posledice seksualnog uznemiravanja zavise i od oblika i intenziteta kao i od dužine uznemiravanja.

**Primer:**

Neprimereni komentari seksualne prirode, tuženi govori da je "tužilja dobra riba i da je šteta što je u akvarijumu".

#### 5. ZAKLJUČCI

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, ili „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 građivni su element i za ostale parametre koje definišu pojam mobinga kao što je količina mobizirajućih aktivnosti, rizik količine mobinga kao osnov za procenu duševnog bola osobe koja se smatra zlostavljanom na radu zbog povrede ugleda i časti, ukazivanje na uzročno - posledičnu vezu u periodu mobizirajućih aktivnosti i oštećenja zdravlja, umanjenje životne aktivnosti tužioca.

#### 6. LITERATURA

- Anderson, N.B. & Anderson, P.E. (2003). Emotional Longevity: what really determines how long you live. New York: Viking.
- Baum, A. & Polsusny, D. (1999). "Health Psychology: Mapping Biobehavioral Contributions to Health and Illness." Annual Review of Psychology, Vol. 50, pp. 137-163.
- Dallman, M. et al. (2003). "Chronic stress and obesity: A new view of 'comfort food.'" PNAS, Vol. 100, pp. 11696-11701.

Govedarica, V., Filipović, D. (2011). Preporuke za veštačenje umnjenja životne aktivnosti, Beograd: Sudskomedicinsko veštačenje u medicini rada, 89-98.

Ivanov, Z., Ivanov, M. (2011). Prepoznavanje i sprečavanje zlostavljanja na radu, Novi Sad: Prometej.

Ivanov, Z., Ivanov, M., Popov, S., Nikolić, M. (2014). Preporuke za veštačenje psihosomatskih bolesti kao posledica zlostavljanja

na poslu, Beograd: Zbornik radova, XIV Simposijum veštaka medicine rada.

Pravilnik o pravilima ponašanja poslodavaca i zaposlenih u vezi sa prevencijom i zaštitom od zlostavljanja na radu ("Sl. glasnik RS", br. 62/2010).

Zakon o sprečavanju zlostavljanja na radu ("Sl. glasnik RS", br. 36/2010) član 2.

---

## Assessment Mobbing Activities In Expertise Mobbing

**Zoran Ivanov**

*Prim. Dr. sci., "Vojvodina" Association of Expert Witnesses, Novi Sad, Serbia, dr.zoran.ivanov@gmail.com*

**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.