



УСПЕШНО ПОСРЕДОВАЊЕ ДОБАР СПОРАЗУМ МЕТОДОЛОГИЈА ПРОЦЕНЕ МОБИНГА

Олга Кићановић,
Републичка агенција за мирно решавање радних спорова
ramrrs.gov.rs
olga.kicanovic@ramrrs.gov.rs



Мобинг је скуп! Цену плаћамо сви!

Скупа медицинско-економско-социјална појава

појединац - губи здравље, социјалну и емоционалну сигурност
(83% дијагноза /CLMi)

послодавац – пада продуктивност (бо, повреде, немотивисаност)

друштво – здравље+продуктивност = БНД
(Немачка: 10%)

ЗАТО ГА ТРЕБА СПРЕЧИТИ и НАПЛАТИТИ!

1 корак – **постојање мобинга по ЗСЗР**
санкционише се **ОНЕМОГУЋАВАЊЕМ**

2 корак – има ли штетне последице

3 корак - **NEXUS: МОБИНГ – ШТЕТНА ПОСЛЕДИЦА**

4 корак: **процена и накнада штете**



ПРОЦЕНА МОБИНГА

ОДНОСИ СЕ НА:

1. **ПОСТОЈАЊЕ МОБИНГА по ЗСЗР VS** повреде права
(из рад.односа, кр.дела, другог прекршаја – или ништа од тога!)

2. **УТВРЂИВАЊЕ (не)постојања ПОСЛЕДИЦЕ МОБИНГА**
(да ли је наступила последица по жртву и у ком обиму –
основ накнаде материјалне и нематеријалне штете)

Кад мобинг није узроковао поремећај довољно је
СПРЕЧИТИ ГА И ОНЕМОГУЋИТИ

2.**ПРОЦЕНА ПОСЛЕДИЦЕ МОБИНГА (Z56 стресор)**
треба утврдити пресудну везу мобинга и последице,

обим поремећаја и **правичну накнаду!**

4. **ПРЕПОЗНАВАЊЕ ЗЛОУПОТРЕБЕ (F.68)**

(индиција на симулирање симптома ради мат. или друге добити)

5. Пожељна је препорука послодавцу!



ПОСТОЈАЊЕ МОБИНГА по ЗСЗР-(појам и извршиоци) услов процесуирања (чл.6 Закона,чл.12Правилника)

ПОЈАМ

...активно и пасивно понашање према запосленом или групи запослених, које се **понавља**, са **циљем (умишљај)** повреде достојанства, угледа, интегритета, изазивање страха, непријатељског, понижавајућег или увредљивог окружења, погоршавање услова, са **циљем (последица)** да запослени сам оде.

Злостављањем се сматра и **подстицање на злостављање** –слично кр.делу подстекавања-мора конкретна радња (савет, обећање, претња...)

3 КУМУЛАТИВНА УСЛОВА:

- 1.понављање, 2.умишљај - циљ(емоцион, економска, политичка сатисфакција)и 3.последица (одлазак)

Извршиоци злостављања чл.6, став 3

- Увек физичко лице, увек над физ.лицем, **увек на раду!**
- Злостављач или злостављан може бити и ГРУПА ЗАПОСЛЕНИХ!
- ГРУПА су 2 или више запослених повезани на неки начин у процесу рада – менаџмент, синдикалци, сектор...
- Запослени и радно ангажовани по свим основима!
- Злостављање се врши радњама: активно и пасивно!
- Лице одговорно за злостављање: код послодавца са својством физ.лица- предузетник или лице које он овласти; код правног лица, директор, одговорно лице или лице које он овласти
- Извршилац злостављања и одговорно лице не мора бити исти запослени – послодавац сноси штету, али има право регреса (чл.9)



ШТА НИЈЕ МОБИНГ по ЗСЗР (чл.13 Правилника)

1. ПОЈЕДИНАЧНИ АКТ ПОСЛОДАВЦА - анекс којим се погоршавају услови **поништава** се по ЗОР тужбом и права заштићена другим законима, **али..**

може бити **ДОКАЗ** злостављања у поступку по ЗСЗР

2. **ДИСКРИМИНАЦИЈА** – ужи појам, по диск.основима
ОСИМ...

по основу рада – исти рад различито вреднован

??? Мобинга породиља и трудница

3. Мере спроведене ради заштите безбедности и дисциплине
(по Закону о безб.здравља на раду, КУ, правилнику...)

ПРОЦЕНА ПОСЛЕДИЦЕ МОБИНГА - степен оштећења **здравља**, социјалног и емоционалног функционисања

- **Здравља:** психичко и психосоматско и физичко здравље
- **Психички поремећаји:** поремећај прилагођавања F43. (2,3,4,5), (симптоми почињу око месец дана од стреса – несаница, губитак апетита, страхови... и трају до 6 месеци по престанку, може узроковати болест), поремећај огорчености (не узрокује физ.промене, али мења основне животне ставове и односе-мржња, продужени бес, хронично незадовољство свим и траје...)
- узрокују болести зависности, социјалне и емоционалне проблеме
- **Психијатријски:** депресија – незнађе, хронична неспособност за радост , параноја (осећај прогањања – чест случај), фобија
- **Соматски** – повишен притисак, обољење тироиде, инфаркт, пад имунитета
- Утврђује се медицинском документацијом и вештачењем

Процена психосоцијалних последица мобинга

- Социјални поремећаји – у породици, праћени насиљем и криминалом
- Емоционална нестабилност – праћена болестима зависности
- Здравствени, социјални и емоционални проблеми онемогућавају нормално функционисање – смањују животну и радну активност или траже веће напоре да би се реализовала
- ... А ко је од нас нормалан? ФРОЈД – ПСИХИЧКИ НОРМАЛНА ЛИЧНОСТ ЈЕ ОНА КОЈА УМЕ ДА ВОЛИ И РАДИ! (основне животне и радне активности)

Честа појава у банкама која онемогућава нормалан живот: **burn out** изгарање на послу, није умор, већ губитак идеализма и вредности и смисла сопственог рада – резултат фрустрација, страха и стреса – ствара “запаљив” колектив!



КАНРОЕСНЕ

КАН (ПРЕВИШЕ) РОЕ (РАДА) СНЕ (СМРТ)

- Изненадна смрт презапослених људи у 40-им и 50-им годинама – од срца, крварења у мозду и суицида
- Узроковано прековременим радом преко 80 сати месечно?! (мало више од 2 сата дневно)
- Синдром је примећен у Јапану 1967 године, а званично признат као узрочник смрти 1987
- Кароши није директна последица мобинга, него стресне и нездраве конкуренције, од које на крају губе и послодавац и запослени

УСЛОВ добре процена мобинга – ДОБАР ПОСРЕДНИК ОПШТИ И ПОСЕБНИ услови

- **ОПШТИ:** образовање, достојност, интегритет-непристрасност, комуникативност, општа обавештеност
- **ПОСЕБНИ :**
 1. **ПОЗНАВАЊЕ ПРАВНОГ ОКВИРА:** предпоставке процесуирања, препознавање мобинга (разликовање од кршења других права), утврђивање злоупотребе права на заштиту, вештина посредовања у законском оквиру – користити сврсисходно флексибилност поступка
 2. **ПОЗНАВАЊЕ “ЕМОЦИОНАЛНОГ ОКВИРА”** – спор оптерећен емоцијама
 - ментални склоп жртве и злостављача
 - специфичност рада са жртвама – емоционално су истрошене: шок, самооптуживање, оптуживање, изолација – воде психосоцијалној и емоционалној нестабилности и болести, последња фаза - прихватање и подношење ЗАХТЕВА ЗА ЗАШТИТУ-жртва је ослабљена
 - спорови око мобинга су емоционални, правни и интересни

КАКО РЕШИТИ СПОР КОЈИ САДРЖИ СВЕ ТО? ... УЧИ СЕ...

Правни оквир злостављања по постојећем праву

V S

правни оквир по ЗСЗР

- Основ је **Устав**, процесуирање злостављања по ЗСЗР разликује се од:
 - КЗ чл.137–вређање људског достојанства “јагодинска пресуда”,кр.дело увреде, претње, принуде,клевете,повреде (довољно једном)...
 - Процесуирања по ЗОР – односи се најчешће на појединачне акте послодавца и они се не процесуирају као мобинг, тражи се поништај
 - Закон о безб.здравља на раду – првенствено физичка безбедност
 - ЗОО – чл.200 накнада штете за мобинг
 - Закон о дискриминацији – основи су таксативно набројани!
 - **ПРЕДМЕТ ЗЛОСТАВЉАЊА по ЗСЗР: Члан 6 и чл.12 Правилника**
 - Злостављање није ... Чл.13 Правилника
 - ПРОЦЕСНЕ ПРЕДПОСТАВКЕ: РОК-6 месеци, активна и пасивна легитимација, предмет дефинисан ЗСЗР
 - Поступак се води по општим начелима медијације:

добровољност, приватност, поверљивост и хитност

Емоционални оквир спора: **ирационалне-нереалне** захтеве треба превести у **реалне, остварљиве и сврсисходне!**

- Обе стране су субјективне, има искључивости, претеривања и ирационалних захтева
- **Жртва** – : шок, самооптуживање, оптуживање, изолација, сихосоцијална и емоционална нестабилност, болест, прихватање – “тек тада сазрева” ЗАХТЕВ ЗА ЗАШТИТУ
- психички пољуљана, емотивно набијена,
- неповерљива према посреднику и моберу,
- често (59%), љута, агресивна, “претрпана добронамерним” и контрадикторним информацијама и стереотипима,
- захтеви су често фокусирани на наношење штете моберу и фирми више него на корист себи,
- честе дијагнозе су “F”, па постоји стигма (нпр. полиција) и стид, зато треба повезати са “Z 56”

Профил мобера: тражи емоционалну (развијени свет), економску или политичку сатисфакцију (Србија)

- **Мобер**- Клиника за рад, Милано:

“психопатолошка личност, мање способна, али моћна, неспособна за креативност, давање и дељење, прикрива немоћ у другом сферама живота и тражи компензацију за друге комплексе мобирањем”,

- окупља око себе лоби инфериорних (уплашених, нестручних) или бескруполозних у жељи за напредовањем, са којима брзо долази у сукоб – дели запослене на лојалне и нелојалне- тражи ЕМОЦИОНАЛНУ САТИСФАКЦИЈУ МОБИНГОМ!

- у транзицији и приватизацији приоритетно тражи ЕКОНОМСКУ и ДНЕВНО-ПОЛИТИЧКУ сатисвафцију

Јавни и државни сектор: 3 “Н”: несавесност, нестручност, незнање;
СТРАХ ЈЕ УВЕК ОКИДАЧ МОБИНГА:

МОБЕР: несигурности и страха од 3 “Н”, а ЖТРВА се плаши отказа

**Неки стереотипи шта о најчешћим жртвама и моберима
-мобинг везују за осовине личности жртве и мобера-
Склоп жртве и мобера зависи од ЦИЉА који се мобингом жели
постићи**

**Мобер-емоционални,економски,
политички**

- жеља за доминацијом и колтролом
- емоционално незрео и несигуран
- 3 “Н”(незнање, нестручан,несавесан)
- мајстор “монтираних” конфликта
- манипулант – правилима и људима,
вешт у лобирању / “ГУРУ”тип
- увек је присутна доза
психопатологије
- иза препотенције увек
стоји импотенција

**Жртва – профилисана по
мотиву мобинга**

- различити, екстравагантни
- млади, старији пред пензијом
- жене (семе, економски зависне)
- надпросечни
- ”звиждачи”
- они који траже признање за свој рад
- они који лако од мете постају ЖРТВЕ

**Тешко је профилисати
ментални склоп,
осим код “жртвеног јарца”**

ХОДОГРАМ ПОСРЕДОВАЊА

- Покретање поступка: подношење Захтева за заштиту од злостављања, у складу са чл-13 и 14 (кад није обавезно посредовање) и чл.18-23 Правилника , у року од 3 дана послодавац прихвата, и мобер, жртва и послодавац одређују споразумно посредника-ако нема споразума, послодавац обуставља поступак – доставља и од тада тече преклузивни рок за тужбу (15 дана)
- **1 састанак:УТВРДИТИ ПРОЦЕСНЕ ПРЕДПОСТАВКЕ**-активну(подносилац лично или предст.синд,лице за безбедност или одбор за безбедност уз писану сагласност) и пасивну легитимацију, рок покретања, сагласност за посредника и предмет спора;
- Начин вођења поступка зависи од воље страна, ако се оне не договоре, одлучује посредник- чл.18.
- Поступак је неформалан, али посредник мора поштовати начела:

хитности, тајности и приватности!

Однос са странама: стећи поверење, рационализовати захтеве - значај **одвојених састанака**:
предуслов конструктивног решења на заједничком!

- Треба да: осигура приватност, испита могућност компромиса и ослободи негативног набоја – преведе нерационално у рационално!
 - Добра пракса –стицање поверења -почети са општим, отвореним питањима на која се не одговара са да и не, гледати у очи, невербално охрабривати , поступно се фокусирати на предмет спора, бележити!
 - Водити рачуна о правом тренутку – не док је љут и узнемирен!
 - Објаснити погрешне информације (незаконите)од исправних!
 - Седирати и савладати негативан став који стране имају према свима!
 - Савладати социјалне вештине учењем! Покушати да код обе стране пробудите асертивност и емпатију!
 - Приступити КОНСТРУКТИВНОМ решавању сукоба: **WIN-WIN**
- (**лош пример из банке**: неприхватање споразума од стране жртве,јер је мобер одмах пристао!? Дobar пример: Министарство одбране

Поступак посредовања-чл.15-29 Закона
- може претходити контакт са лицем за подршку
(сумња VS сматра)

● Опис поступка (белешке и записник)

1. Мапирање проблема – како стране виде узрок и објашњење сукоба/проблема/мобинга – заједнички, па одвојено
2. Доказни поступак – терет доказивања (да ли је било мобинга, има ли значајнијих штетних последица на жртви – основ решавања)
3. Равноправно учешће страна у доказивању и изналажењу решења
4. **Анализа могућих решења-активирати астроне**
5. Избор коначног решења – прихватљивог споразума

ПОСРЕДНИК ТРЕБА ДА:

“неутрализује” изјаве, синхронизује их (кад дође до новог сукоба, да врати на прогрес који је постигнут), да води поступак напред(докази, изналажење могућих решења), да каналише стране да постигну споразум, да ПРЕДОЧИ последице непостизања споразума



Шта посредник треба да ради?

- Да користи могућност флексибилности поступка и буде ТАКТИЧАР
- Да вешто комбинује одвојене састанке и заједничке састанка (“расправе”), да води рачуна како ће пренети информације – ставове и предлоге и утврди могућност попуштања (тајност и тактична процена шта пренети)
- МИШЉЕЊА, ДОКАЗИ са одвојених састанака из посредовања НЕ МОГУ СЕ КОРИСТИТИ У ДРУГИМ ПОСТУПЦИМА- поверљивост поступка (кажњиво је)!
- Да буде прецизан и објасни реалне позиције свих страна!
- Да пази на скривене мотиве!
- Да обезбеди конструктивност , каналише, држи под контролом; ако је то немогуће – боље обуставити у складу са чл.19, став2 (али обавезно консултовати стране)због додатног заоштравања!
- Да предочи последице неприхватања споразума!
- Да окупи стране да би схватили значај прихватања/неприхватања споразума!

ПОСРЕДНИК И ИСХОД ПОСРЕДОВАЊА

- ПОСРЕДНИК НЕ СМЕ ДА НАТУРА РЕШЕЊЕ, али може да **ПРЕЛАЖЕ!**
- ПОСРДОВАЊЕ ЈЕ РАЗЛИЧИТО ОД АРБИТРАЖЕ (ЗМРРС: арбитража)
- Хитност (8 дана) не сме бити лимит поступка, ако је ситуација комплексна продужити до 30 дана (уз сагласност страна)
- Посредник треба да “обезбеди” споразум који ће прекинути и онемогућити злостављање, а може и уредити сатисфакцију жртве (корисно је јер избегава парницу око накнаде мат. и немат. штете), а може дати препоруку послодавцу (којом не обавезује, али боље прихватити него да дође инспекција) **решити ситуацију трајно!**
- **ПРИВРЕМЕНЕ МЕРЕ:** чл.18 и 24 – ако прети непосредна опасност по здравље и живот, посредник може изрећи мере: премештај мобера и удаљење са посла – до окончања поступка (тешко код верт. мобинга, мање болно за фирму је преместити жтрву)

Процена мобинга и садржај Споразума циљ Споразума: коначно решење спора

- Споразум МОРА садржати мере усмерене на спречавање и будуће онемогућавање мобинга
 - Садржај споразума зависи од воље страна, али је обавезујућ за њих
- Пожељно је да мера испуни циљ на начин да најмање ремети процес рада
 - Споразум може садржи препоруку за послодавца која није обавезујућа
- МОЖЕ САДРЖАТИ НАКНАДУ ШТЕТЕ –превенција парнице
ЦИЉ: да поправи међуљудске односе
и буде пример решења у сличним ситуацијама!!!



III део: како до задовољавајућег споразума WIN - WIN

- Посредник треба да предочи:

<u>Посредовање (споразум)</u>	VS	<u>судски поступак и арбитража</u>
најсврсиходније-остварљиво	VS	најправедније-декларативно
неформалан,бесплатан,брз	VS	скуп и дуготрајан

- Стране саме креирају решење спора што трајно поправља међуљудске односе,
- Судија-арбитар **сам** доноси коначно, обавезујуће решење, једна страна УВЕК незадовољна, па се спор често поново отвара
- За успех посредовања важно је да обе стране имају интерес да се проблем реши
- **Тајност** – ставови, докази, “попуштања”, изјаве током посредовања не могу се користити у другим поступцима ни обелодањивати, осим ако је у питању крив.дело или повреда јавног интереса!



ПУТ КА КОНСТРУКТИВНОМ РЕШЕЊУ -УМЕСТО НА “ПРОТИВНИКА” СНАГУ УСМЕРИТИ МА ПРОБЛЕМ И РЕШЕЊЕ %%%%

- Пракса показује да се медијација успешно окончава на 3 до 8 састанака! Примењиво је на посредовање! Поступак по вољи страна или га уређује посредник – договор о начину да буде у писаној форми
- Стартно одржати заједнички састанак ради констатације о законском основу за покретање поступка, легитимисања страна, изношења предмета спора, о чему је добро урадити записник.
- Потом треба одржати одвојене састанке, по потреби и жељи могу учествовати синдикат, адвокат, неко из људских ресурса...
- Циљ одвојеног састанка је да види узроке, мотиве, хронологију, особености жртве и мобера, ЗАИНТЕРЕСОВАНОСТ за СПОРАЗУМ и спремност на ПОПУШТАЊЕ, ПРИБЛИЖАВАЊЕ СТАВОВА...
- ВАЖНО: како пренети и филтрирати информације са одвојених састанака – водити рачуна о **начелу тајности – може се пренети само што страна допусти**, осим познатих чињеница- пример из банке: поступак обустављен због лошег протока информација!



%%% ПУТ КА КОНСТРУКТИВНОМ РЕШЕЊУ -УМЕСТО НА “ПРОТИВНИКА” СНАГУ УСМЕРИТИ МА ПРОБЛЕМ И РЕШЕЊЕ

- Посредник указује на неприхватљивост предлога – због емоционалног набоја тражи се немогуће и непотребно или због незнања тражи противно закону или КУ
- Посредник не треба да уноси личне ставове – МОРА ДА БУДЕ ОБЈЕКТИВАН , има уједначен однос и буде подједнако ДОСТУПАН странама!
- На заједничким састанцима приближавају се ставови и дају могућа решења – добра је **ЕВАЛУТИВНА МЕДИЈАЦИЈА**- активна улога посредника у предлагању и образлагању (не)основаности појединих решења
- Пут ка конструктивном решењу је **и договор о начину спровођењу посредовања– чл.18**, добро је у писаном облику



%%% ПУТ КА КОНСТРУКТИВНОМ РЕШЕЊУ чл.18 -УМЕСТО НА “ПРОТИВНИКА” СНАГУ УСМЕРИТИ МА ПРОБЛЕМ И РЕШЕЊЕ

- Форма: писана (на записник) о обавезним подацима: о учесницима и предмету спора и дефинисати предмет спора, поштовати Закон: мере заштите, рокове , основне елементе споразума или обуставу!
- Белешке – са одвојених састанака води посредних себи
- Поступак посредовања, извођење доказа, форма -писана (боља и прецизнија), али стране се могу одредити и за усмену
- Ако се стране не договоре о поступку, посредник одређује Закон каже “одговарајућ” поступак - колико одговарајућ, зависи од стручности
- Неформалан нацрт поступка - о роковима за одговоре, заједничким и одвојеним састанцима, (дозвољеном) доказном поступку , анализи могућих решења и избор - са циљем постизања споразума!
- Начело хитности није само себи циљ! Поступак је неформалан, без могућности процесног одуговлачења, али не на штету ДОКАЗА или усаглашавању ставова...

Неке дилеме током поступка...

1. Повреда ЗОР (анекс, премештај) или злостављање по ЗСЗР
-ако се појединачни акт понавља без поребе посла, према једној особи и тенденциозно, може бити доказ мобинга!
2. **Видео надзор** – мобинг или допуштена контрола
аудио/видео запис – дозвољен или недозвољен доказ
ВИДЕО НАДЗОР: (ЗКП забрањује без дозволе) БАНКЕ ПРИХВАТИЛЕ
 - раздвојити “оправдано” снимање од сталног, непрекидног праћења ради психичког притиска-ограничавање кретања, комуникације, креативности у раду ШТО:
 - деконцентрише, плаши, отуђује (страх од тумачења комуникације) али је ДОЗВОЉЕНО! Мобинг је само ако прати једну особу или групу.Сходно томе, у “јавном простору” канцеларије аудио и видео записи мобирања (вика, вређање...) је дозвољен доказ- АЛИ ЗА ОБЕ СТРАНЕ!



Често ? НАКНАДА НЕМАТЕРИЈАЛНЕ ШТЕТЕ САД:менталне болести у вези са радом покривене осигурањем

- По ЗОО : ПСИХИЧКИ и ФИЗИЧКИ БОЛ и СТРАХ који узрокују умањење радне и животне активности, или појачани напор или посебне услове за обављање
- КЗ – повреда достојанства, чл137 (нема накнаде)
- По ЗСЗР психички бол узрокује повреда угледа, части и достојанства (личног и професионалног) отежавање услова рада и страх (страх од отказа 1. у Србији – 34%, пре смрти, болести, рата...Галуп)
- Циљ није лукративан –поправљање штете или надокнада изгубљеног , него САТИСФАКЦИЈА КОЈА ВРАЋА ПСИХИЧКУ РАВНОТЕЖУ!
- Нема “табеле” суд.праксе, судови узумају као основ % оштећења и умањења жив. и радних активности – ОДСТУПАЊЕ ОД “НОРМАЛНОГ”

• **ФРОЈД –**

ПСИХИЧКИ НОРМАЛНА ЛИЧНОСТ ЈЕ ОНА КОЈА УМЕ ДА ВОЛИ И РАДИ!

Градирање поремећаја – тешко, јер се околности не могу генерализовати – потребна је индивидуализација!

- Основни репери за накнаду у износима
- проценат умањења животне и радне способности по одређеним скалама (наш суд нема ту праксу, имају је осигуравајућа друштва)
или
- интензит
 - симптоми благог интензитета: не траже медицинску помоћ, нема знакова социјалних и емоционалних поремећаја ,
 - Симптоми средњег интензитета:захтевају краћу медицинску помоћ интервенцију од 3 до 7 дана, без социјалних или породичних проблема и смањења радне способности,
 - Симптоми тежег интензитета: трају дуже од годину дана, емоционално и социјално трауматизују жртву – болесника, умањују радну способност.



Нематеријална штета не може се генерализовати, мора се индивидуализовати, али...

- Неки репер може бити Уредба о накнади штете лицима (Сл.гл.34/10 при Закону о обавезном осигурању у саобраћају) – нпр. 1% **умањења опште жив.активности** за лица између 35-55 година =130е, ако је оштећење преко 50%, увећава се за још 20%
- Страх: лаког, средњег, већег интензитета – накнада од 500-800е.
- Ови износи су репер за договор , у поступку треба индивидуализовати
- Накнада за умањену радну способност везује се за посао за који је запослени квалификован и који је обављао у тренутку наступања последице
- Умањење се степенује од 30% до 100%, а вештачење врше комисије при Националној служби запошљавања



ОСНОВ НАКНАДЕ: УСПОСТАВЊАЉЕ ВЕЗЕ МОБИНГ –ПОСЛЕДИЦА почиње АНАЛИЗОМ ПРЕМОРБИДНЕ ЛИЧНОСТИ

- Каква је особа била пре настајања последице, да ли је последица нова околност, или је мобинг допринео већ постојећим симптомима
- СУБЈЕКТИВНО-утврђивање раније анамнезе, узети у обзир црте личности, да ли је било лечено, алкохоличар, депресиван, склон конфликту, има нереалну слику о себи... - упитници и самопроцена, питати колеге...
- ОБЈЕКТИВНО- нпр. присуство кортизола у урину као доказ стреса, медицинска документација, посматрање расположења (депресија, анксиозност), личности (параноја)
- Комбиновано
- Циљ је утврдити да ли је мобинг **пресудан узрок трајне последице, имајући у виду, а при одмеравању накнаде узети у обзир: године, занимање и природу рад.мест, будуће оздрављење, лечење или компликације, социјалне и емоционалне поремећаје**

Утврђивање права на накнаду – оштећење жртве
здравствено, психо-социјално, емоционално
- треба да отежава живот и рад-

- **Основ накнаде је вештачење** – медицинско, психијатријско, психолошко, специјалистичко (болест тироиде у банкама!)
- Предности: професионалност, прецизност и непристрасност
- Недостатак вештачења су ЦЕНА, ТРАЈАЊЕ ПОСТУПКА, могућност потребе већег броја вештачења (психолог, психијатар, кардиолог, банкари обољевају од тироиде (мали узорак) ендокринолог...
- Стално оспоравање и доказивање друге стране да је мобинг пресудан стресогени фактор...
- За штету мањег обима – сврсисходније прескочити и договорити се!
(већ има добре праксе)

Неке од метода утврђивања и процене последице

- Нема “табеле” суд.праксе, судови узумају као основ % оштећења и умањења жив. и радних активности
- Најчешће утврђивње психичке тегобе, тешко доказиве јер су унутрашње(невидљиве)поремећај прилагођавања 59%
- ВЕШТАЧЕЊЕ: медицинско, психијатријско, психолошко вештачење душевног бола узрокованог мобингом,
- МКБ: “стресор” Z 56(1,2,3,4,5)није обоњење негоузрочник: страх од промене, отказа, сресни услови рада,неслагање на послу
- F 68.0, 68.1 указује на симулирање ради богаћења
- ПРОЦЕНА: СУБЈЕКТИВНА, ОБЈЕКТИВНА, КОМБИНОВАНО

Предности договора око накнаде штете (АКО ШТЕТА НИЈЕ ВЕЋЕГ ОБИМА – обострано корисна)

- Накнада материјалне штете се обрачунава математички, али се и ту може постићи компромис! Нематеријална штета утврђује се углавном по медицинској документацији, скали умањења способности, али углавном под “тржишним условима”.
- Посредник може иницирати договор око накнаде, предочавајући странама наведене елементе од утицаја на износ:
 - трајање-изоловани инцидент је често почетак мобинга, повреда дисциплине
 - интензитет,
 - смањење радне (животне способности), имајући у виду да свака врста злостављања – мобинга не мора имати интензитет психичког бола који оправдава новчану накнаду
 - године, перспективу каријере, послове на које се умањење радне способности односи и могућност преквалификације
 - утицај на социјални и емоционални живот
 - процена последице: субјективним, објективним методама, репер цене Уредба о накнади штете лицима (Сл.гл.34/10- у саобраћају)

Сврха накнаде нематеријалне штете

- Накнада немат.штете није еквивалент нанетој штети, него износ који помаже да се та штета (поремећај понашања, здравља, социјалних контакта ...)превазиђе

АКО ПОРЕМЕЋАЈ НИЈЕ ВЕЋЕГ СТУПЊА, добро је постићи споразум!

Накнада је у новцу (ЗОО)

Мада се може договорити и другачије – пр. бања

Добар пример РАМРРС : накнада 500.000 дин!

Неки од облика нематеријалне штете везани за мобинг

- Члан 12, тачке 3 и 4 Правилника:
 - **нарушавање личног угледа** – исмевање, деградирање, негативно коментарисање – вербалне увреде зависи пред ким су изречене, од **обичаја, традиције** - пр: газдарица која бије крупног радника у Младеновцу- “брука” за њега!
 - **нарушавање професионалног интегритета** – у којој мери утиче на квалитет рада, на перспективу-нпр. искључивање из образовања, стручног усавршавања... (имати у виду и године, рад.место, спрему...)
 - Полиграф – могуће је одбити и предтавља мобинг!
 - Сексуално узнемиравање – зависи од традиције комуницирања (додир), шале и сл... пример из Њујорка!!!

ПРЕПОЗНАВАЊЕ СИМУЛАЦИЈЕ (Е.Коић-вештачење мобинга)

- **Циљ је остварење добити F 68.0 и симулација симптома F 68.1**
- **индиције:**
- некооперативност,
- неодређеност изношења детаља о мобингу, или претерана прецизност,
- манифестација понашања која нису у складу са познатим понашањима
- карактеристичним за мобинг,
- склоност окривљавања других и недостатак самокритичности,
- склоност асоцијалним понашањима – преварама, агресивности, алкохол, дрога, лекови...
- карактеристични обрасци у психометријским испитивањима: лагање, претеривање, недоследност, изостанак уобичајених одговора за мобинг

Користити психометријске индикаторе симулирања:ММПИ-2, МЦМ 3,ТСИ

Одговорност послодавца за штету – чл 9

- Послодавац (власник) исплаћује накнаду штете – **материјалне** (разлику у заради(умањење) или губитак увећања (немогућност напредовања .дискутабилно!?, јер нпр. код накнаде штете трећим лицима по ЗОО –чл.170 послодавац одговара за обичну штету, а не измаклу добит!), умањење зараде због боловања; **нематеријалне** (у одређеном износу који је плаћен).
- **засновано на ЗОР – чл.173, став 7** запослени послодавцу надокнађује **исплаћену штету, коју је урадио намерно или грубом непажњом** – код мобинга је увек намера
- споразумом се може договорити и лакше решење – нпр.административна забрана, па да сам извршилац плати, што му олакшава остатак код послодавца!

Предности договора око накнаде

- Win – win комбинација, компромис, добије се мањи износ, али је извесно када и како ће бити реализован, јер свака страна за то има интерес...
- **РАМППС**: споразум: накнада 500.000 динара
- 150.000 нематеријална
- **330.000 нематеријална**

Можда није најправичније, али је најсврсисходније!

Трајно окончава спор и поправља међуљудске односе!

Може бити пример добре праксе!

Добар споразум %%%

- нека садржи све што однос нормализује и трајно решава!!!

- Садржи **ОБАВЕЗНЕ ЕЛЕМЕНТЕ**:
 - Податке о странама у спору, одредбе закона на основу којих је закључен, поступак се водио у складу са ЗСЗР...
 - забрану даљег злостављања и мере које искључују даље злостављање –чл.21, ст.1добро је дефинисати их (ако се понови за 6 месеци – отказ)
 - Дејство је као вансудско поравнање - обавезује стране,
 - Став 2 члана 21 “дејство споразума зависи од воље страна” збуњује у тумачењу, јер је правило да споразум постигнут у писаној форми обавезује на испуњење и извршење стране, само није извршна исправа!
 - **Увек имати у виду: најповољније ефекте уз најмање поремећаја процеса рада!**
 - **Правичну и реалну накнаду, коју прихватају обе стране!**

%%%% ДОБАР СПОРАЗУМ

- **Факултативно може садржати:**
 - препоруку послодавцу, чл, 21, став 3, која га не обавезује, ако је у супротности са пословном политиком – мудар посредник ће наћи модалитет који не ремети процес рада, а штити од злостављања, што и јесте обавеза послодавца – нпр. споразум око премештаја! Мера премештаја - чл. 24 није реална нпр. код вертикалног мобинга – може се прилагодити
 - Накнаду материјалне и нематеријалне штете – како би се поступак трајно окончао, и не би наставио у парници – СКУПО ЈЕ!
 - Највеће досуђена штета: новинарки “Мондиатори” 300.000е
 - Јагодина: КЗ 3 месеца затвора условно на 2 године!
 - ЗСЗР: покрива све: престанак злостављања и забрана будућег, накнада и препорука послодавцу- **све што води хармонизацији**

Добар споразум

- Побољшава међуљудске односе-посебно важно ако учесници остају да раде код послодавца!
- Може служити као пример добре праксе, уз дозволу учесника и поштовање тајности!
- Спор трајно решава јер није натурен од посредника, већ добровољно договорен и закључен и прилагођен објективним могућностима!



Републичка агенција за мирно решавање радних спорова
Омладинских бригада1, Београд

ХВАЛА НА ПЛАЗИ

Олга Кићановић

ramrrs.gov.rs

olga.kicanovic@ramrrs.gov.rs