

Описание на семинара за кариерни консултанти

„Дистанционният тормоз съществува! Роля и инструменти на кариерния консултант при идентифициране и подкрепа на жертви на кибертормоз.“



ДИСТАНЦИОНЕН МОБИНГ

СЪЩЕСТВУВА

www.remotemobbing.com



Creative Commons Uznane autorstwa 4.0 Międzynarodowa Licencja Publiczna



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji (FRSE). Neither the European Union nor FRSE can be held responsible for them.



Основна цел на семинара:

Да се разширят компетенциите на кариерните консултанти в работата и сътрудничеството с хора (клиенти), които са жертви или са изложени на риск от тормоз при дистанционна работа (кибертормоз).

Конкретни цели:

След завършване на обучението участниците ще:

- могат да дефинират тормоза (включително кибертормоза) в психологически и правен контекст (Полша и България).
- бъдат запознати с мащаба на явлениято в двете страни и да разбират разликата между проучвания и официални жалби.
- могат да идентифицират предупредителни признаци при клиент, който може да е жертва на мобинг, включително по време на дистанционно набиране на персонал.
- имат уменията да водят разговори и да мотивират жертвите на мобинг да променят ситуацията си.
- знаят как да укрепят социалните умения на клиента (асертивност, самочувствие).
- познава основните начини за подкрепа (психологическа и правна) в Полша и България и е в състояние да ги посочи на клиента.

Методи:

- Интерактивни лекции
- Групови дискусии
- Практически упражнения
- Казуси
- Симулации и ролеви игри

Учебни материали:

- Мултимедийни презентации
- Казуси
- Работни листове за практически упражнения
- Информационна брошура



Резултати:

1. Повишена осведоменост и разбиране:

- Участниците ще придобият солидно разбиране за терминологията на кибертормоза, което ще им помогне да общуват и да създават подкрепяща среда за клиента.
- Разбирането на проблемите и предизвикателствата (психосоматични, тревожност), пред които са изправени жертвите на тормоз, ще позволи на участниците да ги подкрепят по-добре.

2. Познаване на правните разпоредби:

- Участниците ще бъдат запознати с правните разпоредби (в Полша и България) относно тормоза и последствията от неспазването им от страна на работодателите.
- Благодарение на познанията си за закона, участниците ще могат ефективно да насочват клиентите към подходящите канали за помощ.

3. По-добри практики за консултиране:

- Участниците ще избягват дискриминационни грешки и вторична виктимизация в процеса на консултиране (например омаловажаване на проблема, обвиняване на жертвата).
- Процесът на консултиране ще бъде по-чувствителен към симптомите за травма и придобито ниско самочувствие.

4. Подкрепа за хора, преживели тормоз:

- Участниците ще бъдат активни съюзници на клиентите, което ще подобри атмосферата и чувството за сигурност в процеса на консултиране.
- Участниците ще имат конкретни планове за подкрепа на клиентите, което ще увеличи шансовете им да възвърнат необходимото равновесие и да се върнат на пазара на труда.

5. Практически умения:

- Практическите умения, придобити по време на упражненията (слушане, валидиране, подкрепа), ще позволят на участниците ефективно да прилагат знанията, които са придобили, в ежедневната си консултантска работа.

Продължителност на обучението: 6 учебни часа (плюс почивки).

Място на обучението: Зала за обучение с достъп до проектор и флипчарт, достъпна за хора с увреждания.



График на семинара

1. Въведение (15 мин.)

1. Представяне на ръководителя на семинара.
2. Представяне на работния план и целта на програмата на семинара.
3. Упражнение за интеграция (напр. „Две истини и една лъжа“) за интегриране на участниците, разчупване на леда и създаване на атмосфера на отвореност.
4. Установяване на правилата за семинара (например изключване на телефоните, без осъждане, уважение, поверителност).
5. Попълване на предварителна анкета (предварителен тест) за оценка на началното ниво на знания в областта на кибертормоза.

2. Въведение в темата за дистанционния тормоз (30 мин.)

1. **Модерирана дискусия/брайсторминг:** Какво означава терминът „кибертормоз“? Какви са първите ви асоциации с тормоза при дистанционната работа?

Терминът „**кибертормоз**“ (известен още като дистанционен тормоз или кибертормоз на работното място) е форма на тормоз, която се извършва с помощта на цифрови технологии и електронни средства за комуникация.

Накратко, това е **пренасяне на традиционни форми на тормоз** (като тормоз, унижение, изолация) **в онлайн среда**.

С какво кибертормозът се различава от традиционния тормоз?

Основната разлика се състои в използваните **инструменти и характеристиките** на тези инструменти:

- **постоянна достъпност (24/7)**, кибертормозът не свършва, когато напуснете офиса. Жертвата може да бъде тормозена по всяко време на денонощието (например чрез електронна поща, текстови съобщения) в собствения си дом, което замъглява границата между личния и професионалния живот.

- **по-широка аудитория**, унизителен коментар в групов чат или в имейл, изпратен до много хора, има много по-голям и по-непосредствен обхват от клюките, прошепнати в кухнята в офиса.



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji (FRSE). Neither the European Union nor FRSE can be held responsible for them.



- **анонимност (или привидната анонимност):** извършителите могат да се чувстват по-неуязвими от наказание, когато действат „зад екрана“.

- **трайност на доказателствата:** за разлика от думите, които се изпаряват, цифровите съобщения оставят траен отпечатък (което е от решаващо значение в процеса на събиране на доказателства).

Примери за кибертормоз на работното място.

За да бъдат считани за тормоз, тези поведения трябва да са **постоянни и продължителни**:

- **публично унижение**, умишлена критика или осмиване на работник/служител в публичен форум (групов чат, телеконференция).

- **изолиране**, системно изключване на работник/служител от онлайн срещи, чат групи по проекти или умишлено укриване на информация за важни договорености.

- **тормоз извън работното време**, принуждаване на работник/служител да работи през нощта или през почивните дни, изпращане на обидни или тормозещи имейли и текстови съобщения в необичайни, неподходящи часове.

- **прекомерен контрол**, използване на софтуер за проследяване на всяко кликване на работника/служителя (т.нар. *bossware*) с цел да бъде сплашен, а не просто да се следи неговата работа.

- **разпространяване на слухове**, използване на чат програми или имейли за разпространяване на невярна информация за работник/служител.

2. Кратка лекция за историята и значението на кибертормоза:

- Определение за дистанционен тормоз.
- Прехвърляне на традиционните методи на тормоз в цифровия свят (дистанционна работа, телеконференции и др.).
- Примери: обидни съобщения, принуждаване на някого да работи през нощта, публична критика по време на телеконференции (онлайн срещи), тормоз по телефона, изключване от онлайн срещи, прекомерен дигитален контрол.
- Хоризонтален мобинг (между равнопоставени колеги) и вертикален мобинг (началник-подчинен).

Историята на кибертормоза на работното място е неразривно свързана с еволюцията на комуникационните технологии в офиса. Това явление не възниква внезапно, а премина през няколко ключови фази, адаптирайки се към новите инструменти.



Фаза 1: Началото (1990-те – началото на 2000-те). Ерата на електронната поща

Това е най-ранната форма на кибертормоз в офиса. Преди появата на чата и социалните медии, електронната поща беше основният инструмент.

- Инструменти: Електронна поща (напр. Outlook, Lotus Notes).
- Форми:
 - Информационна изолация, умишлено изключване на работник/служител от важна кореспонденция по имейл или премахване от копия (CC/DW), за да няма достъп до ключова информация.
 - Унижение, изпращане на унизителни или прекалено критични съобщения, често с копие до началниците или целия екип, за да се осмее публично жертвата.
 - Разпространяване на слухове, използване на електронна поща за разпространяване на невярна информация за колега.

В тази фаза тормозът е предимно асинхронен (не изисква незабавен отговор) и се ограничава до работното време пред компютъра.

Фаза 2: Развитие (2000-те – 2010-те години). Ерата на чат програми и смартфони

Появата на вътрешни програми за незабавни съобщения (например Gadu-Gadu, Skype, Lync) и нарастващата популярност на смартфоните фундаментално променят динамиката на мобинга.

- Инструменти, корпоративни и частни програми за незабавна размяна на съобщения, ранни социални медии, смартфони.
- Форми:
 - Незабавен (синхронен) тормоз. Възможност да се изпращат унизителни съобщения, които се появяват незабавно на екрана на жертвата, прекъсвайки работата ѝ.
 - Заличаване на границата между работа и дом. Чрез използване на смартфоните работниците/служителите са „винаги на разположение“. Тормозът може да продължи и след работно време чрез приложения за лични съобщения или текстови съобщения.
 - Кибертормоз. Насилниците започват да наблюдават дейността на жертвите си в ранните социални медийни платформи, като използват лична информация от работното място.

Тормозът става по-агресивен и започва да навлиза в личния живот на работниците/служителите.



Фаза 3: Експлозия (2020 г. – досега). Ерата на пандемията и дистанционната работа

Глобалният преход към дистанционна и хибридна работа, причинен от пандемията COVID-19, става катализатор за нови, усъвършенствани форми на кибертормоз. Физическата изолация на работниците/служителите в домовете им парадоксално увеличава уязвимостта им към психологически атаки през екраните.

- Инструменти: Видеоконферентни платформи (Zoom, Teams, Meet), усъвършенствани платформи (Slack, Teams), софтуер за наблюдение (*bossware*).
- Нови форми:
 - Мобингът по време на видеоконференции се превръща в една от най-тежките форми. Той включва публично унижаване на работник/служител „на живо“ пред целия екип, умишлено прекъсване, подигравки с външния му вид и дори с фона (например „непрофесионален дом“, разхвърляност, появява на деца по време на разговора).
 - Дигитална изолация: Това е нова форма на „изключване от екипа“. Тя включва умишлено укриване на информация от някого за важни онлайн срещи, неизпращане на линкове, премахване от канали за съобщения или игнориране на съобщения, когато той е видимо „онлайн“.
 - Тормоз извън работното време. Дистанционната работа е замъглила границите на работното време. Нарушителите (често началници) започват да принуждават работниците/служителите да работят през нощта и през почивните дни, като им изпращат съобщения и очакват незабавни отговори, нарушавайки „правото им да бъдат офлайн“.
 - Прекомерен контрол (*Bossware*) – въвеждането на софтуер, който проследява всяко кликуване с мишката, прави екранни снимки или следи активността на клавиатурата. Използва се не за измерване на резултатите, а за сплашване и упражняване на постоянен психологически натиск.

3. Машаб на явлението – Анализ на данни (Полша и България):

- Представяне на резултатите от вътрешно проучване на проекта (например 52 % не знаят дали съществува дистанционен мобинг).
- Публични данни (Полша): Анкети (например 41,4% са преживели мобинг) срещу официални жалби (PIP). Заключение: Проблемът е широко разпространен, но скрит.
- Публични данни (България): Проблемът с ниския процент на сигнализиране е подобен на този в Полша.

Ситуацията в Полша

В Полша проблемът е добре проучен и данните ясно показват голям брой несъобщени случаи).

- Мащаб на проучването (кибертормоз). Проучвания (включително CIOP-PIB) показват, че над 48% от полските служители са преживели поне една форма на кибертормоз през последната година, а 12,8% са били изложени на него редовно.
- Мащаб на проучването (общо за тормоз). Други доклади (напр. UCE RESEARCH, 2023) потвърждават, че 41,4 % от полските служители са преживели поведение, което може да бъде класифицирано като тормоз.
- Официални статистически данни. Тези данни са в ярък контраст с официалните жалби. Например, през първото тримесечие на 2024 г. Националната инспекция по труда (PIP) е получила само 255 жалби за тормоз.
- Проблемът с подаването на жалби. Ниският брой жалби не се дължи на липсата на проблем, а на страха на служителите от последствията (загуба на работа) и трудността да се докаже тормоза в съда (през 2021 г. само 18 от 215 дела са приключили с победа за служителя).

Ситуацията в България

В България липсват такива подробни публични доклади за *тормоза* като обща категория. Наличните данни се фокусират върху по-тесни, но свързани явления.

- Няма данни за мобинг. Няма публично достъпни, широкомащабни проучвания, които директно да разглеждат мащаба на *мобинга* на работното място.
- Прокси данни (тормоз). Наличните доклади (например Friedrich-Ebert-Stiftung, 2024) показват, че 18,9 % от служителите са преживели *сексуален тормоз* на работното място (което е форма на тормоз).
- Проблемът с докладването. Както и в Полша, съществува проблем с ниския процент на докладване. Само 10,7 % от жертвите на сексуален тормоз са докладвали инцидента на своя ръководител.

3. Полското и българското законодателство и тормозът на работното място (45 мин.)

1. Преглед на действащите нормативни актове (мини-лекция):

Правна рамка (Полша).

Правната основа, определяща тормоза на работното място в Полша, е Законът от 26 юни 1974 г. – Кодексът на труда. Член 94 е ключов в това отношение.

Правна дефиниция (член 94 § 2 от Кодекса на труда)

„Мобингът означава действия или поведение, отнасящи се до или насочени срещу даден работник/служител, състоящи се в постоянен и продължителен тормоз или заплахи, които карат работника/служителя да подценява професионалната си пригодност, причиняват или имат за цел да унижат или осмеят служителя, изолират го или го изключват от екипа на колегите му.“

Ключови предпоставки за мобинг

За да бъде дадено поведение признато от закона като мобинг, трябва да са изпълнени кумулативно всички изброени по-долу условия (предпоставки).

1. **Постоянство.** Това означава действия, характеризиращи се с лоши намерения, повтарящи се и системни. Не става въпрос за еднократно негативно събитие, а за процес. Примери за това са постоянна критика или системно подкопаване на компетентността на работника/служителя.
2. **Продължителност.** Тормозът трябва да продължава определен период от време. Полската съдебна практика обаче се отклонява от строгите ограничения (например 6 месеца). Приема се, че в случай на много интензивен тормоз дори по-кратък период (например няколко седмици) може да бъде достатъчен, за да се счита за дългосрочен.
3. **Системен характер.** Действията трябва да са насочени срещу конкретно лице (или лица) и да се повтарят в определена последователност.
4. **Асиметрия в отношенията (дисбаланс на силите).** Това е ключова характеристика, която отличава мобинга от конфликта. В конфликта страните са равнопоставени. При мобинга винаги има дисбаланс на силите – има извършител (насилник) и жертва, която е в по-слаба позиция и не може да се защити ефективно.
5. **Отрицателни последици (цел или резултат).** Действията на тормозещия трябва да причиняват или да имат за цел да причинят отрицателни последици за работника/служителя. Кодексът на труда ги изброява точно:

- Подценяване на професионалната компетентност.
- Унижение или осмиване на служителя.
- Изолиране от екипа на колегите.
- Изключване от екипа.
- (Здравословни проблеми) – въпреки че са споменати в § 3, това е най-честият ефект от тормоза (например депресия, тревожни разстройства, психосоматични симптоми).

Правна рамка (България)

Правната ситуация в България се различава от тази в Полша. Българското законодателство не съдържа единна, пряка дефиниция за „мобинг“ (тормоз на работното място) в основния правен акт, който е Кодексът на труда (КТ).

Вместо това защитата на работниците се основава на три основни правни стълба, които заедно формират рамка за защита срещу тормоз:

1. Стълб: Защита на достойнството (Кодекс на труда – КТ)

Основната защита е предвидена в член 127, алинея 2 от Кодекса на труда, който налага на работодателя общо задължение да „защитава достойнството на работника“ по време на работа. Нарушаването на това достойнство (например чрез унижение) е основание за предявяване на иск.

2. Стълб: Защита за защита от дискриминация (ЗЗД)

Това е ключов стълб в българската система. Законът за защита от дискриминация определя тормоза (включително сексуалния тормоз) като форма на дискриминация.

Следва да се отбележи обаче, че тази защита се активира само когато тормозът е пряко свързан с конкретна защитена характеристика на работника/служителя, като пол, възраст, раса, увреждане, сексуална ориентация и др.

3. Стълб: Здраве и безопасност (ЗЗБУТ)

Законът за здравословни и безопасни условия на труд (ЗЗБУТ) включва психосоциалните рискове (като тормоз или враждебна работна среда) в отговорностите на работодателя. Работодателят е длъжен да оцени тези рискове и да ги предотврати.

Приложение към дистанционната работа (кибертормоз)

Измененията в българския Кодекс на труда въведоха разпоредби за дистанционна работа, включително „правото да бъдеш офлайн“ (работниците/служителите не са длъжни да отговарят на съобщения извън договореното работно време).

Важно е да се отбележи, че всички съществуващи стълбове на защита (задължението за защита на достойнството и разпоредбите за борба с дискриминацията) са напълно приложими към кибертормоза и цифровата комуникация.

4. Мобинг и конфликт: къде е границата? (45 мин.)

1. Защо е важно да се разграничават конфликт (естествен на работното място) и мобинг (деструктивен процес).

Разбирането на фундаменталната разлика между конфликт и тормоз е от решаващо значение за правилната диагноза и консултантска интервенция. Объркването на тези две явления е сериозна грешка, която може да задълбочи травмата на клиента.

Конфликтът е естествена част от работата. Той засяга „нещо“ – спор за ресурси, методи или цели. Страните, дори и в ожесточен спор, остават в (относително) равнопоставени отношения. Целта на интервенцията в конфликт е медиация и намиране на компромис.

Тормозът, от друга страна, е патология и деструктивен процес. Той не се отнася до „нещо“, а е атака, насочена към „някого“ – към човешкото достойнство. Тук няма равни страни, а има асиметрия на силите (насилник и жертва). Целта на тормоза не е да реши проблем, а да унижи, изолира и елиминира работник/служител.

Използването на типични за конфликта методи (като посредничество) в ситуация на мобинг е неефективно и представлява форма на вторична виктимизация, която укрепва позицията на извършителя.

Конфликтът е част от професионалния живот; мобингът е нарушение на закона (в Полша – чл. 94 от Кодекса на труда; в България – нарушение, наред с другото, на чл. 127 от Кодекса на труда). Правилното разграничаване определя ефективността на подкрепата, предоставена на клиента.

2. Представяне на сравнителна таблица с основните разлики:

Критерий	Конфликт	Мобинг
Страни	Равни, и двете страни изразяват своите аргументи	Асиметрични, едната страна доминира
Време	Краткосрочно, еднократно	Дългосрочно, минимум няколко месеца
Редовност	Спорадична, инцидентна	Редовен, повтарящ се
Цел	Решаване на спор, компромис	Унижение, изолация, елиминиране на жертвата

Ефекти	Може да бъде положителен (нови решения)	Винаги са отрицателни за здравето на жертвата
---------------	---	---

3. Практическо упражнение: Кратък казус – групова дискусия.

- Инструкторът представя 3-4 кратки описания на ситуации.
- Участниците в групи анализират: Става ли въпрос за остър конфликт или вече за мобинг? Обосновка на решението. Представяне пред общата група.

Време за групов анализ: 15 минути. Време за представяне и дискусия: 15 минути

Задача за групите: Анализирайте следните ситуации. Решете дали описаната ситуация е сериозен конфликт или мобинг. Обосновете решението си, като се позовете на ключови разлики (напр. асиметрия на властта, цел, редовност, ефекти).

Ситуация 1: Спор за краен срок. Анна и Ян, двама специалисти на равностойни позиции, се карат много шумно по време на екипна среща. Анна обвинява Ян, че не ѝ е предоставил навреме ключови данни, което я е забавило в работата ѝ по проекта. Ян твърди, че Анна е променила спецификациите в последния момент. Мениджърът им прекъсва спора и им казва да „го разрешат след срещата“. Ситуацията е много напрегната, но това е първият път, когато се случва в такава форма.

- *Това конфликт ли е или тормоз? Защо?*

Ситуация 2: Критика в чата. В продължение на шест месеца ръководителят на Томаш редовно критикува работата му в групов чат, често използвайки сарказъм („Както обикновено, Томаш не ни разочарова“). Той игнорира съобщенията на Томаш, когато го моли за помощ, но веднага отговаря на другите. По време на онлайн срещите той редовно прекъсва Томаш по средата на изречението или го изключва от дискусията, задавайки въпроси на всички освен него. Томаш започва да има проблеми със съня и силни стомашни болки преди всеки понеделник.

- *Това конфликт ли е или тормоз? Защо?*

Ситуация 3: Нов мениджър Мария е новият мениджър на отдела. Тя е въвела много високи стандарти и публично (но безпристрастно) критикува *всяка* грешка, като казва: „В предишната ми компания това би било немислимо“. Целият екип се чувства стресиран и под напрежение. Предишната седмица има ожесточена размяна на



реплики между Мария и двамата най-старши служители, които я обвиняват, че „сее терор“.

- *Това конфликт ли е или тормоз? Защо?*

Ситуация 4: Дистанционният служител Петър работи 100% дистанционно, докато останалата част от екипа му работи хибридно. От няколко месеца той забелязва, че ключовите решения по проектите се взимат „на чаша кафе в офиса“, а той научава за тях след като вече са взети. Когато се включва в седмичната онлайн среща, често чака 10 минути, докато екипът „дойде от съседната стая“. Молбите му да бъде включен в чат дискусиите по проекта се игнорират. Чувства се напълно пренебрегнат и е информирал кариерния си съветник, че „вероятно не е подходящ за тази компания“.

- *Това конфликт ли е или тормоз? Защо?*

5. Идентификация – Как да разпознаем жертва на кибертормоз? (45 мин.)

1. Предупредителни знаци в работата на кариерния консултант (интерактивна лекция):

Въведение: Клиентите рядко казват направо: „Аз съм жертва на тормоз“.

Когато се среща с клиент, кариерният консултант трябва да е наясно, че клиентите рядко споделят директно проблема с тормоза. Този опит често се крие зад чувства на срам, вина или липса на осъзнаване, че определени поведения са неприемливи. Ролята на консултанта е да слуша активно и да идентифицира предупредителните знаци, които могат да се крият зад привидно различни проблеми (например прегаряне - хронично физическо, емоционално и умствено изтощение, ниско самочувствие или общо желание за промяна на работата).

На какво да обърнете внимание:

- **Избягване на темата за предишната работа или внезапна промяна в поведението.** Ясен предупредителен знак е промяната в поведението на клиента, когато разговорът засегне темата за предишното му работно място. Това може да бъде внезапно напрежение, промяна в тона на гласа или избягване на зрителен контакт. Клиентът често използва обобщения („атмосферата беше лоша“, „просто не се разбирахме“), като явно избягва да дава подробности. Такова поведение може да е признак за травма и непреодоляни преживявания на унижение.

- **Ниско самочувствие и самоунизителен език.** Мобингът е юридически дефиниран като действие, което кара работникът/служителят **да подценява професионалната си полезност**. В разговор за консултиране това се проявява чрез самоунизителен език. Клиентът систематично омаловажава собствената си компетентност, използвайки изрази като: „Аз не съм добър в нищо“, „Мисля, че съм твърде глупав за това“, „Винаги развалям всичко“. Задачата на консултанта е да направи разграничение между обикновена липса на самочувствие и дълбоко вкоренено, придобито чувство за безполезност, което е пряк резултат от продължителен тормоз.
- **Соматични симптоми (психосоматика).** Дългосрочният стрес, причинен от тормоза, почти винаги се проявява в тялото. Консултантът трябва да бъде чувствителен, когато клиентът „небрежно“ споменава здравословни проблеми като хронична мигрена, безсъние, стомашни проблеми (например синдром на раздразненото черво), панически атаки, сърцебиене или хронична умора . Това са класически психосоматични симптоми, които могат да сигнализират, че работната среда на клиента е токсична.
- **Страх от технологиите (в контекста на кибертормоза).** Това е ключов сигнал, специфичен за кибертормозата. Обърнете внимание на **нервната реакция на клиента към средствата за комуникация**. Това може да включва трепване при звука на уведомление за имейл или съобщение, нежелание да проверява телефона си или явен страх от видеоконференции. В процеса на кибертормоз работното средство (компютър, смартфон) се превръща в средство за тормоз (например чрез агресивни съобщения след работно време или публична критика в Teams). Страхът от технологиите е следователно придобита реакция на заплахата.

2. Проблемът със „скритите жертви“ (дискусия):

Този модул обръща внимание на професионални групи, които са особено уязвими към кибертормоза и чиито преживявания често са „скрити“ от системите за подкрепа. Специфичният характер на тяхната работа означава, че традиционните механизми за идентифициране на тормоза (например наблюдение от колеги) не функционират.

- Дистанционни работници: физическа изолация, трудности при проверка, цифрова изолация.

Физическата изолация от останалата част от екипа създава идеална среда за тормозещия. Няма физически свидетели на взаимодействията, а извършителят има пълен контрол над каналите за комуникация. Цифровата изолация се превръща в мощен инструмент – тя включва умишлено изключване на служител от важни



онлайн срещи, дискуссионни групи или имейл кореспонденция. Жертвата е отрязана от потока на информация и колегиалната подкрепа, което прави изключително трудно да се провери нейната ситуация. Това се потвърждава от данните по проекта, които сочат оплаквания от дистанционно работещи служители за малтретиране от страна на колегите им в офиса.

- Телемаркетинг: силен натиск, постоянно наблюдение, нормализиране на лошото отношение.

Тази група е идентифицирана в проекта като особено уязвима. Специфичният характер на тази работа включва висок натиск за изпълнение и постоянен мониторинг (на разговорите и работното време). В такава среда инструментите за контрол лесно могат да се превърнат в инструменти за тормоз (например публична критика на резултатите в чат стаи, прекомерен контрол на почивките). Високото текучество в сектора често води до нормализиране на лошото отношение – то погрешно се възприема като „стандарт“ или „стил на управление“, а не като неприемливо психологическо насилие.

- Наети онлайн: екстремна асиметрия на властта, страх от негативна оценка.

Това е група, с която кариерните консултанти имат пряк контакт. Проблемът тук е крайната асиметрия на властта. Кандидатът е в положението да моли за работа и да бъде оценяван. Страхът от отрицателна оценка и загуба на шанса за наемане означава, че кандидатите почти никога не съобщават за неетично или унижително поведение от страна на наемателите (например неподходящи въпроси или унижителни коментари по време на видео интервю).

СЪЩЕСТВУВА

6. Анализ на казус (45 мин.)

Практическо упражнение в групи. Участниците получават описания на казуси (въз основа на проучвания по проекта).

Цел на упражнението:

- Да се приложат теоретичните знания (правни дефиниции, предупредителни знаци) в практически анализ на реални ситуации.
- Развиване на диагностични умения за разграничаване на мобинг от други явления.
- Обучение във формулирането на задълбочени въпроси, необходими при консултативен разговор с клиент.



- Разбиране на емоционалните и психологическите ефекти от различните форми на кибертормоз върху клиента.

Материали:

- Работни листове с описания на случаи (4 случая).
- Флипчартове или големи листи хартия.
- Маркери.

Ход на упражнението:

- Инструкторът разделя участниците на 4 малки групи.
- Всяка група получава работна карта с описание на един случай.
- Задачата на всяка група е да прочете описанието и да го анализира в контекста на придобитите знания.

1. Описания на случаите:

Ситуация 1

Изоляция на дистанционен работник. Клиентът (дистанционен работник) съобщава: „Колегите ми се отнасят зле с мен, защото аз работя дистанционно, а те работят в централата на компанията. Ключовите решения се взимат „на кафе“, а аз научавам за тях след като вече са взети. Системо ме пренебрегват при вземането на решения и ме изключват от неформалните канали за комуникация. Чувствам се като призрак.“

Ситуация 2

Тормоз и дискриминация. Клиент (дистанционен работник) съобщава: „Чувствам се принуден да работя нощем и през почивните дни. Шефът ми редовно изпраща инструкции в 21:00 ч. и очаква незабавен отговор. Освен това разбрах, че съм единственият в екипа, който не е получил бонус, което според неофициалното обяснение на моя супервайзор се дължи на „естеството на дистанционната работа“.

Ситуация 3

Публично унижение. Клиентът (млад служител) съобщава: „Шефът ми възлага задачи с нереалистични срокове. Когато не успея да ги изпълня, той ме критикува публично в групов чат, използвайки сарказъм („Както обикновено, на теб може да се разчита“). Когато се опитвам да се защита или да помоля за помощ, той игнорира съобщенията ми. Чувствам се унижен и безполезен.“

Ситуация 4

Мобинг в процеса на набиране на персонал. Клиентът (търсещ работа) съобщава: „Имах онлайн интервю за работа. Рекрутерът беше неприятен от самото начало, задаваше неподходящи въпроси за личния ми живот и семейните ми планове, а след това се подиграваше на глас на „домашния ми офис“, когато на заден план се появи дете. Чувствам се осмиван и обезкуражен да продължа да търся работа.“



2. Въпроси за обсъждане:

- Какви характеристики на тормоз (или дискриминация) разпознавате в този случай? (Моля, вижте правните предпоставки: постоянство, продължителност, цел, асиметрия на властта).
- Какви ключови предупредителни признаци (например психосоматични, поведенчески) бихте търсили в този клиент като съветник?
- Какви проучвателни (диагностични) въпроси трябва да се зададат на клиента, за да се разбере напълно ситуацията, без да се подсказват отговори?
- Какви грешки в комуникацията с този клиент би могъл най-лесно да допусне кариерен консултант (например, омаловажаване, осъждане)?

3. Представяне на заключенията пред групата.

След приключване на груповата работа, говорител от всяка група представя заключенията пред групата. Фасилитаторът модерира дискусията, обобщавайки ключовите заключения от всеки случай и подчертавайки как различните форми (изолация, тормоз, публично унижение) засягат клиента и неговата професионална ситуация.

7. Интервенция – Как да подкрепим и мотивираме клиента? (45 мин.)

Обучение на консултантите на конкретни техники за комуникация и интервенция, необходими за работа с клиенти, засегнати от мобинг. Целта е да се премести клиентът от позицията на жертва (безпомощност, срам) към активна позиция (възстановяване на контрола, планиране на действие).

1. Първи контакт и изграждане на доверие (мини-лекция и дискусия):

Въведението към модула обсъжда ключовия етап на първия контакт. Клиентите, засегнати от мобинг, често са недоверчиви, срамуват се и се чувстват виновни, защото са преживели нарушение на доверието на работното място. Ролята на консултанта не е да съди или да дава незабавни съвети, а да създаде безопасно пространство, в което да се назове проблемът.

Техники за активно слушане и валидиране на емоциите:

Целта на тези техники е да покажат на клиента: „Аз те чувам, вярвам ти и съм тук за теб.“ Те включват:

- Парафразиране, повтаряне на казаното от клиента с ваши собствени думи, за да потвърдите, че сте разбрали. (Например: Клиент: „Той продължаваше да ми изпраща имейли в 2 часа сутринта.“ Съветник: „Ако съм разбрал правилно, вие се чувствахте тормозен извън работното време.“).
- Изясняване (задаване на въпроси), искане на разяснения за обобщени изказвания, за да се разбере напълно ситуацията. (Например: Клиент: „Шефът ми ме мрази.“ Съветник: „Какво точно имате предвид под „ме мрази“? Какви конкретни поведения имате предвид?“).
- Потвърждаване на емоциите – ключова стъпка в признаването, че реакцията на клиента е нормална в ненормална ситуация. Това е противоотрова срещу самокритиката на клиента. Вместо да казва „Не се притеснявай“, консултантът използва изрази като „Това, което описваш, звучи изключително стресиращо. Имаш пълното право да се чувстваш ядосан/тревожен“ или „Не е твоя вината“.

Водене на разговор, който мотивира промяна (без натиск):

Целта е да се стимулира вътрешната мотивация на клиента да действа, а не да му се налагат решения от позицията на експерт.

- Избягване на натиск. Като има предвид, че клиентът вече е под достатъчно напрежение, консултантът избягва авторитарни изрази като „Трябва да...“ или „Следва да...“, които увеличават съпротивата.
- Изследване на амбивалентността. Клиентът често е затънал в противоречие („Мразя тази работа, но се страхувам да я загубя“). Съветникът му помага да проучи тази амбивалентност, като задава въпроси като „Какво ще се случи, ако нищо не се промени и останете в тази ситуация още една година?“ или „Как би изглеждало идеалното решение за вас?“.
- Техниката „малки стъпки“. Жертвите на мобинг често са парализирани от перспективата за радикални действия („да отидат в съда“). Вместо това, консултантът им помага да идентифицират най-малката стъпка, която се чувстват способни да предприемат (например „да запазят един имейл в отделна папка“, „да проучат курсове за обучение по асертивност“).

2. Укрепване на социалните умения на клиента (семинар):

Въведението към модула подчертава, че този семинар преследва преките цели на проекта, а именно **да повиши социалните умения, самочувствието и асертивността**. Тормозът е юридически дефиниран като действие, което води до **„подценяване на професионалната компетентност“**, а целта на този семинар е да обърне този разрушителен процес.

Упражнение 1 – възстановяване на самочувствието

- „Инвентаризация на успехите“. При това упражнение консултантът моли клиента да опише не абстрактно своите „силни страни“, а конкретна задача или проект (дори и малък), с които се е гордял *преди* да започне тормозът. Чрез задаване на подкрепящи въпроси (напр. „Какви умения бяха необходими за това?“, „Кой друг оцени тази работа?“), консултантът помага на клиента да се фокусира върху фактите и реалните компетенции, които притежава, и които тормозещият се е опитал да подцени.
- „Преосмисляне – промяна на перспективата“. Съветникът активно помага на клиента да преосмисли своя опит. Наративът на тормозещия е: „Ти си некомпетентен и слаб.“ Съветникът предлага промяна на перспективата (преосмисляне): „Фактът, че си издържал в такава токсична среда в продължение на X месеца, е доказателство за твоята огромна психическа устойчивост и сила. Моля те, разглеждай това като компетентност.“

Упражнение 2: Тренинг за асертивност (в дистанционна комуникация).

- „Асертивно отказване“ (въз основа на казус 2: „Принуждаване да работиш през нощта“):

Ситуация (кибертормоз): В 22:00 ч. клиентът получава текстово съобщение от шефа си: „Трябва да коригираш тази презентация незабавно. Чакам я.“

Анализ на реакциите. Обсъждат се три вида реакции. Пасивна (мълчание и работа с гняв), агресивна („Отново?! Вече е нощ!“) и асертивна (поставяне на граници): „Сега е моето лично време. Ще се погрижа за това утре сутринта в 8:00 ч.“. В българския контекст може да се добави и „правото да си офлайн“.

- „Спиране на публичната критика“ (въз основа на казус 3: „Критика в групов чат“):

Ситуация: Шефът пише в групов чат: „Още една грешка в доклада на Ковалски. Както обикновено.“

Анализ на реакциите. Обсъжда се асертивната техника за прехвърляне на комуникацията. Публично в чата: „Благодаря за информацията. Моля, изпратете подробностите на моя имейл, за да мога да я поправа.“ И (по желание) лично на шефа: „Моля, отправяйте всички коментари относно работата ми директно към мен, а не в груповия форум.“

8. Симулации (ролеви игри) (45 мин.)

1. Практическо упражнение в групи по трима (съветник, клиент, наблюдател).

Цел на упражнението:

- Практическо приложение на комуникационни техники в контролирана, безопасна среда.
- Упражнение за провеждане на консултативен разговор с клиент, проявяващ типични симптоми (вина, тревожност).
- Развиване на способността да се дава и получава обратна връзка за стила на комуникация.

Ход на упражнението:

1. Инструкторът разделя участниците на групи по трима. Всяка група поема ролите на консултант, клиент и наблюдател.
2. Всяка група получава един от двата сценария, по който да работи.
3. Роли:
 - Съветник: Неговата задача е активно да прилага научените техники: перифразиране, изясняване, валидиране на емоциите и елементи на мотивационен разговор (избягване на натиск, техниката на „малките стъпки“).
 - Клиент: Неговата задача е да играе описаната роля, като се опитва да предаде емоциите и нагласите на въпросния човек.
 - Наблюдател: Не участва в разговора. Отбелязва използването на конкретни техники от съветника, обръщайки внимание на това, което е било подкрепящо и какво е било грешка (например съдене, омаловажаване).
4. Симулациите траят приблизително 5-7 минути на сцена. Всяка сцена е последвана от кратка (3-5 минути) обратна връзка в малка група (първо

наблюдателят, след това клиентът).

5. След като се упражнят и двата сценария (ако времето позволява, с размяна на ролите), се прави обобщение във групата.

2. Сценарии, които ще се разиграват:

Сценарий 1: Клиент, който се обвинява за ситуацията на тормоз

- Инструкции за „Клиента“: Вие сте убеден, че вината е ваша. Използвайте самоунизителен език („Ако бях по-бърз...”, „Не съм подходящ за тази работа...”, „Може би, ако не правех грешки, той нямаше да е толкова строг с мен”).
- Цел за „съветника“: Избягвайте категорично отричане („Това не е вярно, вие сте страхотен“). Използвайте емоционална валидация („Разбирам, че сте много строг към себе си“) и се опитайте да намерите доказателства за обратното (например, като се позовете на упражнението „Инвентаризация на успехите“).

Сценарий 2: Клиент, който се страхува да смени работата си („защото навсякъде е едно и също“)

- Инструкции за „Клиента“: Вие сте примирен. Опитът ви с тормоз на работното място ви е научил, че „всички работодатели са такива“. Казвате: „Страхувам се да сменя работата си, защото ще скоча от тигана в огъня. Тук поне знам какво да очаквам“ (научена безпомощност).
- Цел за „съветника“: Избягвайте фалшивия оптимизъм („Със сигурност ще намерим нещо страхотно“). Използвайте мотивационен разговор („Разбирам вашите притеснения. Какво ще се случи, ако останете тук още една година?“) и техниката „малки стъпки“ („Ами ако просто проверим пазара засега? Нека го приемем като събиране на данни, а не като окончателно решение“).

3. Обсъждане на заключенията от гледна точка на наблюдателите на форума.

Фасилитаторът модерира пленарното обсъждане, събирайки ключовите заключения от наблюдателите и съветниците. Обсъждат се най-често срещаните предизвикателства (напр. въздържане от даване на „златни съвети“) и най-ефективните техники (напр. силата на валидирането „Не е твоя вината“).

9. Превенция и инструменти – какво следва? (30 мин.)

Въведението към модула показва, че това е абсолютно решаваща първа стъпка за всеки клиент, който обмисля някакво действие. Без доказателства, в очите на закона (както в Полша, така и в България), тормозът не се е състоял. Лекцията информира



клиентите, че в случай на кибертормоз доказателствата са лесно достъпни, но също така са и мимолетни и трябва да бъдат подходящо защитени.

1. Цифрова сигурност и документиране на мобинг:

Обсъждане на основните методи за документиране, които консултантът трябва да съобщи на клиента:

- Имейли. Обсъдете необходимостта от архивиране на обидни, унижителни или тормозещи съобщения. Основният съвет е да препращате незабавно такива съобщения (с пълни заглавни редове) на частен, външен имейл адрес (например Gmail, Outlook). Съхраняването на доказателства изключително в служебен имейл акаунт е рисковано, тъй като работодателят има пълен достъп до него.
- Снимки на екрана. Обсъдете този метод като основа за документиране на тормоз в програми за незабавни съобщения (Teams, Slack, WhatsApp, SMS). Подчертайте, че за да бъде снимката на екрана надеждно доказателство, тя трябва да съдържа съдържанието на съобщението, ясен изпращач (име, номер) и датата и часа.
- Време на влизане и извънреден труд. Обяснение как служител може да създаде сам цифрови следи, ако е принуден да работи извънредно. Съветът включва, например, изпращане на имейл до себе си (или до вашия ръководител) в 2 часа сутринта със съдържание „Както ми беше указано, в момента завършвам доклада“. Това създава доказателство с дата за завършване на работата.
- Дневник за тормоз (от решаващо значение за съда). Подчертайте, че клиентът трябва да води системен дневник (в личен бележник или файл). Това помага да се докаже „продължителността“ и „постоянство“ на тормоза. Участниците научават препоръчителния формат за записване: дата; час; събитие (напр. „Публично осмиване по време на телеконференция“); свидетели (кой е присъствал на срещата?); моето състояние (напр. как се чувствах, как реагирах).

2. Представяне на информационната брошура:

- Обсъждане на съдържанието (разработено съвместно с психолог и адвокат).

Представителят обяснява, че брошурата е практичен инструмент, който служи като „пътна карта“ и „аптечка за първа помощ“ за хора, които са жертви на мобинг. Той подчертава, че тя е разработена в сътрудничество с експерти (психолог и адвокат), за да се гарантира точността и практическата полезност на съдържанието ѝ. Брошурата ще



бъде достъпна на три езика (полски, български и английски) и ще бъде напълно адаптирана в цифров формат към нуждите на хората с увреждания.

- За консултанта
 - Контролен списък „Как да разпознаем мобинг?“ Обсъждане на това как съветникът може да използва този контролен списък, когато разговаря с клиент. Той им позволява бързо да установят дали описаните поведения (например изолация, постоянна критика) отговарят на определението за мобинг или по-скоро са конфликт.
- За клиента
 - Правни аспекти („Какво, къде и как да се докладва?“): Брошурата ясно очертава начините за получаване на помощ в Полша и България (които ще бъдат обсъдени подробно в следващия раздел). Клиентът получава конкретна информация, което елиминира необходимостта от „сляпо“ търсене в интернет.
 - Психологически аспекти („Как да се справяме със стреса?“):
 - Техники за психологическа „първа помощ“ (например дихателни техники, заземяване).
 - Потвърждаване на емоциите (потвърждение, че страхът, срамът и гневът са нормални реакции).
 - Обяснение на психосоматичните симптоми (главоболие, стомашни болки, безсъние).

Дискусия: Как консултантите могат да използват тази брошура в ежедневната си работа с клиенти?

СЪЩЕСТВУВА

Начини за помощ – Къде да насочим клиентите за подкрепа?

- Ролята на консултанта като „пътеводител“ към системата за подкрепа (консултантът НЕ е адвокат или терапевт).

Ролята на консултанта като „пътеводител“ към системата за подкрепа – във Въведението към модула се подчертава един основен принцип: кариерният консултант НЕ е адвокат или терапевт. Ролята на консултанта е като „указател“ – да насочва клиентите в правилната посока и да ги насочва към подходящите специалисти и институции.



Ние не предоставяме правни съвети или терапия. Нашата задача е да помогнем на клиента да се подготви за контакт с тези институции (например чрез събиране на документацията, обсъдена в предходната точка) и да го запознаем с наличните професионални форми на помощ.

Подкрепа в Полша. Системата за подкрепа на жертвите на мобинг в Полша се основава на два основни стълба: правен и психологически.

- Правна линия:

- Държавна инспекция по труда (PIP): Това е първата точка за контакт. Клиентът трябва да бъде информиран, че PIP може да проведе инспекция на работното място и да установи нередности (например относно работното време, здравето и безопасността или нарушения на трудовото законодателство). Инспекторът от PIP обаче не може да се произнесе по случаи на тормоз (само съдът има такива правомощия), но докладът му след инспекция може да представлява важно доказателство в евентуално съдебно дело.
- Трудов съд: Това е единственият орган в Полша, който може законно да установи наличието на мобинг и да присъди на служителя подходящо обезщетение (за увреждане на здравето) или обезщетение за вреди (ако служителят е прекратил договора си поради мобинг). Клиентът трябва да бъде информиран, че съдебното дело изисква солидни доказателства (документация, свидетели).

- Психологически път:

- Терапевти – обяснете на клиента, че мобингът е форма на травма. Насочването към психотерапевт, особено такъв, който е специализиран в кризисна интервенция или терапия на травми, е от решаващо значение за възстановяване на баланса.
- Подкрепящи групи – информирание на клиента за съществуването на местни антимобинг асоциации или подкрепящи групи, където може да срещне хора с подобни преживявания. Това дава чувство за общност и намалява изолацията.
- Психиатър (болничен лист) – тази форма на помощ трябва да бъде дестигматизирана. Ако соматичните симптоми (безсъние, тревожност, панически атаки) пречат на клиента да функционира нормално, е необходимо посещение при психиатър, за да се получи професионална



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji (FRSE). Neither the European Union nor FRSE can be held responsible for them.



диагноза, лечение и (ако е необходимо) болничен лист.

Възстановяването на психическата сила е предпоставка за предприемане на по-нататъшни правни или професионални стъпки.

Подкрепа в България. В България пътят е различен, защото няма единен „закон срещу тормоза“. Защитата се основава на три стълба: защита на достойнството (КТ), закон срещу дискриминацията (ЗЗД) и здраве и безопасност (ЗЗБУТ). Съветникът трябва да информира клиента за следната процедура стъпка по стъпка:

- Стъпка 1: Вътрешна процедура

- Това е решаваща първа стъпка. Тя включва подаване на писмена жалба до работодателя.
- Защо е важно това? Ако тормозът е дискриминационен (например свързан с пол, възраст, раса), работодателят има законово задължение да разследва незабавно случая и да го прекрати, в съответствие със ЗЗД.

- Стъпка 2: Държавни институции

- Генерална инспекция по труда (ГИТ). Това е еквивалентът на полската Национална инспекция по труда. Клиентите могат да сигнализират за нарушения на общото задължение за защита на достойнството (съгласно чл. 127 от Кодекса на труда) и нарушения на правилата за здраве и безопасност (например неспособност да се предотвратят психосоциални рискове).
- Комисия за защита срещу дискриминация (КЗД). Това е основната институция, към която трябва да се обърнете, ако тормозът е дискриминационен (свързан с пол, възраст, увреждане и др.). Комисията разследва случая и може да наложи административни наказания.

- Стъпка 3: Съд (граждански иск)

- Независимо от административните стъпки, клиентът има право да заведе граждански иск в съда.
- Той може да съди работодателя за обезщетение за морални вреди, произтичащи от:
 1. Нарушение на защитата на достойнството (съгласно чл. 127 от Кодекса на труда).
 2. Дискриминация или тормоз (съгласно Закона за ЗД).



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji (FRSE). Neither the European Union nor FRSE can be held responsible for them.



- Подкрепа от НПО (неправителствени организации)
 - Както в Полша, така и тук има неправителствени организации, които предлагат подкрепа. Информационната брошура ще насочи клиента към конкретни места, като например фондация „Анимус“, която поддържа 24-часова гореща линия за жертви на насилие (включително психологическо насилие) в цялата страна.

10. Обобщение и сесия с въпроси и отговори (15 минути)

1. Водещият обобщава основните цели и заключения от всички модули на обучението и благодари на участниците за активното им участие и ангажираност.
2. Откриване на дискуссионния панел (въпроси и отговори), обмен на мнения след обучението. Модерирана сесия с въпроси и отговори, която дава възможност на участниците да споделят своите мнения след обучението, да задават допълнителни въпроси и да изяснят евентуални съмнения.
3. Обучителят раздава на участниците въпросници за попълване:
 - Проучване на знанията след обучението (пост-тест).
 - Оценъчни въпросници. За събиране на мнения относно съдържателното и организационното качество на семинара.

ДИСТАНЦИОНЕН
МОБИНГ
СЪЩЕСТВУВА

Приложения:

Приложение № 1

Предварително проучване (предварителен тест)

Моля, оцени настоящото си ниво на увереност в следните области
(където 1 = изобщо не се чувствам уверен, 5 = чувствам се много уверен):

1. Мога да дефинирам какво е кибертормоз при дистанционна работа.
(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
2. Запознат съм с основната правна рамка относно тормоза на работното място в Полша.
(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
3. Запознат съм с основната правна рамка относно тормоза на работното място в България.
(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
4. Мога да разгранича сериозен конфликт на работното място от тормоз.
(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
5. Мога да разпознавам фините признаци (например соматични, тревожност) у клиент, че той може да е жертва на тормоз.
(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
6. Знам как да проведа подкрепящ разговор с човек, който се обвинява за това, че е жертва на мобинг.
(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
7. Знам какви конкретни правни стъпки може да предприеме жертвата на тормоз в Полша (например Национална инспекция по труда, Трудов съд).
(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
8. Мога да покажа на клиент как да укрепи социалните си умения (напр. асертивност) след като е преживял тормоз.
(1) - (2) - (3) - (4) - (5)

Моля, изберете един отговор (ВЯРНО или НЕВЯРНО), който смятате за правилен:

1. Съгласно полското законодателство (Трудов кодекс), тормозът трябва да продължи най-малко 6 месеца, за да бъде признат от съда.
ВЯРНО
НЕ
2. Фундаменталната разлика между тормоза и конфликта е, че при тормоза винаги има асиметрия на силите (жертва срещу тормозител).
ВЯРНО
НЕ



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji (FRSE). Neither the European Union nor FRSE can be held responsible for them.



3. В България има един основен закон срещу тормоза, който регулира изчерпателно това явление.
ВЯРНО
НЕ
4. Соматичните симптоми (например главоболие, стомашни проблеми) рядко се свързват с мобинг и консултантът не трябва да се фокусира върху тях.
ВЯРНО
НЕ
5. Не е професионално, но е законно, работодателят да задава въпроси за семейните планове или да се подиграва на домашния офис по време на дистанционно интервю.
ВЯРНО
НЕ
6. Основният съвет за клиент, който е жертва на кибертормоз, е незабавно да изтрие обидните съобщения, за да не „отровят ума му“.
ВЯРНО
НЕ
7. В България основната институция за сигнализиране на тормоз на основата на пол или раса е КЗД (Комисията за защита от дискриминация).
ВЯРНО
НЕ
8. Утвърждаването на емоциите (например „Имаш право да се чувстваш ядосан“) е ключов елемент от подкрепата на жертвите, по-важен от незабавното даване на съвети.
ВЯРНО
НЕ

Благодарим Ви, че попълнихте анкетата!



Приложение 2

Окончателна анкета (пост-тест)

Моля, изберете един отговор (ВЯРНО или НЕВЯРНО), който смятате за правилен:

1. Съгласно полското законодателство (Трудов кодекс), тормозът трябва да продължи най-малко шест месеца, за да бъде признат от съда.
ВЯРНО
НЕ
2. Фундаменталната разлика между тормоза и конфликта е, че тормозът винаги включва асиметрия на властта (жертва срещу тормозител).
ВЯРНО
НЕ
3. В България има един основен закон срещу тормоза, който регулира изчерпателно това явление.
ВЯРНО
НЕ
4. Соматичните симптоми (например главоболие, стомашни проблеми) рядко се свързват с мобинг и консултантът не трябва да се фокусира върху тях.
ВЯРНО
НЕ
5. Не е професионално, но е законно, работодателят да задава въпроси за семейните планове или да се подиграва на домашния офис по време на дистанционно интервю.
ВЯРНО
НЕ
6. Основният съвет за клиент, който е жертва на кибертормоз, е незабавно да изтрие обидните съобщения, за да не „отровят ума му“.
ВЯРНО
НЕ
7. В България основната институция за сигнализиране на тормоз на основата на пол или раса е КЗП (Комисията за защита от дискриминация).
ВЯРНО
НЕ
8. Утвърждаването на емоциите (например „Имаш право да се чувстваш ядосан“) е ключов елемент от подкрепата на жертвите, по-важен от незабавното даване на съвети.
ВЯРНО
НЕ

Моля, оцени следните аспекти на обучението (където 1 = Много слабо, 5 = Много добро):

1. **Обща оценка** на обучението:
(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
2. **Съдържание:** Съдържанието беше полезно и подходящо за моите професионални нужди.
(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
3. **Материали:** Презентацията и информационната брошура бяха ясни и полезни.
(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
4. **Обучител:** Обучителят беше компетентен, ангажиращ и предаде знанията си ясно.
(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
5. **Секция „Работна група“:** Анализът на казуси и симулациите (ролеви игри) ми помогнаха да упражнявам уменията си.
(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
6. **Организация:** Времето и темпото на обучението бяха подходящи.
(1) - (2) - (3) - (4) - (5)

Отворени въпроси:

1. Кой беше **най-ценният** елемент от това обучение за вас?

2. Кое конкретно нещо (знание, умение) научихте по време на това обучение, което **ще използвате в работата си** с клиенти?

3. Има ли елементи, които **трябва да бъдат подобрени** или доразвити в бъдещи издания на това обучение?
