

Описание на семинара за институции



ДИСТАНЦИОНЕН МОБИНГ

СЪЩЕСТВУВА

www.remotemobbing.com



Creative Commons Uznanie 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.



Професионална подготовка на публични институции и неправителствени организации за системно противодействие на кибертормозата чрез въвеждане на процедури за защита на собствения персонал (управление на риска и имиджа) и повишаване на стандартите на обслужване на бенефициентите (подкрепа, съобразена с травмите и достъпна в цифров формат), като се отчита спецификата на дистанционната работа и международното сътрудничество (PL-BG).

След завършване на обучението участникът (представител на институцията) ще:

- Бъде запознат с правните отговорности. Да разбере задълженията на институциите като работодатели в светлината на Кодекса на труда (PL/BG) и антидискриминационните разпоредби (Закон ЗД в България).
- Управлява кризи. Да може да реагира на твърдения за тормоз в институцията по начин, който защитава имиджа на общественото доверие, като същевременно поддържа прозрачност и съответствие с Общия регламент за защита на данните (ОРЗД).
- Използва подход на администрация, съобразен с травматичните преживявания, като избягва вторична виктимизация на бенефициерите, които съобщават за насилие.
- Може да прави разграничение между кибератаки и тормоз и знае как да съхранява цифрови доказателства (имейли, логове) по процедурен начин.
- Разбира механизмите на кибертормоза срещу хора с увреждания и знае как да им предостави подкрепа в съответствие със стандартите за достъпност (WCAG).
- Може да създаде карта на местните институции за подкрепа (PL/BG) и ефективно да насочва бенефициентите (указателни табели).
- Познава техники за противодействие на прегарянето и заместващия стрес при служителите, които са в „първи контакт“.

Методи:

- Представяне на правната рамка (PL/BG) и дефиниция на кибертормоза.
- Анализ и създаване на разпоредби за вътрешни правила (напр. канали за сигнализиране на нарушения).
- Работа върху реални сценарии на кризи, свързани с имиджа, и трудни разговори с бенефициенти.
- Инструкции за осигуряване на цифрови доказателства (създаване на екранни снимки с доказателствена стойност).
- Упражнение за изграждане на местни и международни мрежи за сътрудничество.



- Обмен на опит между публичния сектор и НПО.

Учебни материали:

- Мултимедийно представяне, съдържащо статистически данни, правна основа и процедури.
- Информационна брошура, сборник от знания за разпространение сред служителите и бенефициентите (цифрова версия).
- Пример за „Процедура срещу тормоза при дистанционна работа“ и „Формуляр за сигнализиране на нередности“ (за лица, подаващи сигнали).
- Контролен списък „Цифрово сигурна институция“, контролен списък, обхващащ технически и процедурни аспекти.
- Техническо ръководство, кратко ръководство за употреба „Как да защитим цифровите доказателства?“.
- Карта на институциите за подкрепа. Списък с контакти за ИТ, КЗД и организации за подкрепа в Полша и България.

Резултати

- Укрепване на институциите. Въвеждане или актуализиране на вътрешни процедури (защита на лицата, подаващи сигнали, политика срещу тормоза), адаптирани към дистанционната работа.
- Професионализиране на подкрепата. Служителите на институциите ще могат по-ефективно да идентифицират жертвите на кибертормоз сред бенефициентите и да им предоставят адекватна помощ, като сведат до минимум риска от грешки.
- Сигурност на имиджа: институциите ще бъдат подготвени да управляват медийни кризи, свързани с обвинения в тормоз.
- Създаване на мрежи. Ще бъдат сформирани местни сътрудничества между държавни институции и НПО за борба с цифровото изключване и насилието.
- Внедряване на „Зелена служба“. Насърчаване на цифровото обращение на документи и онлайн обучението като екологичен стандарт.
- Повишена цифрова компетентност. Персоналът ще придобие умения за техническо осигуряване на доказателства за тормоз.

Продължителност: 6 учебни часа

Целева група: ръководство на НПО/органи, социални работници, институционални HR.

1. Въведение

Разказ на учителя, обяснение на целите и резултатите от срещата, например: „Добре дошли на семинара, организиран като част от инициативата „Дистанционният тормоз съществува! Това е полско-българска инициатива, насочена към разработване на стандарти за защита на служителите в ерата на дигитализацията. Защо се срещаме с група институции? Защото публичните власти, НПО и организациите за помощ имат двойна отговорност: да се грижат за собствения си персонал и да дават пример за етични стандарти на частния сектор.“

Установяване на правила (конфиденциалност по модела на Лас Вегас, откритост, уважение).

Разчупване на леда: „Офис митология“

Задача: Участниците трябва да довършат изречението: „В моята институция тормозът се счита за...“ (например „...корпоративен проблем“, „...нямаме време за това“, „...тук всички се харесват“).

Цел: Да се диагностицират психическите бариери и отричанията, които съществуват в организационната култура на публичния/социалния сектор.

2. Законът накратко: защо трябва да реагираме?

Полша – задължение на работодателя (Трудов кодекс):

- Чл. 94, ал. 3 КТ: Учителят подчертава, че противодействието на тормоза не е въпрос на „добра воля“ от страна на директора, а законово задължение.
- Институционална отговорност. Неоказването на реакция на сигнали (например за тормоз в чат програми) излага институцията на съдебни иски за обезщетения и щети, което в случая на бюджетни единици представлява нарушение на дисциплината на публичните финанси (изплащане на обезщетения поради вина на работодателя).
- Определение на тормоз, напомняне на предпоставките: постоянство, продължителност, тормоз/заплашване, подценяване на полезността.

Определение за мобинг:

1. Правна основа:

„Мобингът означава действия или поведение, отнасящи се до или насочени срещу работник/служител, състоящи се от постоянен и продължителен тормоз или заплашване на работника/служителя, което го кара да подценява професионалната си пригодност, причинява или има за цел да унижи или осмее служителя, да го изолира или да го елиминира от екипа на колегите.

2. Деконструкция на предпоставките (какво означава това на практика?)

За да бъде дадено поведение сметено за мобинг, трябва да са изпълнени определени предпоставки. Обучителят обсъжда всяка от тях, като дава примери от дигиталната работна среда.

А. Тормозът или заплахите са елемент на психологически терор. Не е необходимо да се изразява с викане. При дистанционната работа той приема различни форми - оказване на психологически натиск, умишлено причиняване на стрес, заплахи (явни или скрити).

Цифров пример:

- Изпращане на имейли с двусмислени заплахи („Помисли дали си подходящ за нашия екип“) със скрита копия до директора.
- „Заглушаване и унижаване“ – заглушаване на служител по време на видеоконференция, не му се дава възможност да се защити, игнориране на неговото присъствие.

Б. Постоянство, мобингът е процес, а не инцидент. Действията са разпределени във времето и се повтарят системно. Еднократен спор, дори и ожесточен, е конфликт, а не мобинг. Продължителността е доказателство за лошите намерения на извършителя.

Цифров пример:

- Бомбардиране на служител със задачи, „които трябваше да бъдат изпълнени вчера“, всеки ден точно преди края на работния ден.
- Редовното изключване на служител от покани за екипни срещи в Teams (не веднъж по грешка, а постоянно).

В. Продължителност. Законът не определя строга граница (например 6 месеца).

Върховният съд посочва, че продължителността се оценява в зависимост от интензивността на тормоза. Колкото по-драстичен е тормозът, толкова по-кратко е времето, необходимо за да се счита за мобинг.

В официалните структури тормозът често продължава години наред, защото извършителят е „неотстраним“ или е защитен политически/структурно.



Мит: „Това продължава само от две седмици, така че не е тормоз.“

Ако един служител е публично унижаван всеки ден в продължение на две седмици по видео чат, интензивността може да отговаря на критериите за тормоз.

Г. Подценяването на професионалната компетентност е целта или ефектът от действията на тормозещия. Унищожаване на самочувствието на жертвата.

Работник/служител, който е бил компетентен, започва да се съмнява в способностите си, прави грешки поради стрес и се чувства безполезен.

Цифров пример:

- Шефът изисква отчети на всеки 15 минути работа в Excel, което подсказва, че служителят „мързелува“ у дома.
- Публично посочване на незначителни правописни грешки в общ канал за комуникация, като се игнорират успехите.

Е. Унижение, осмиване, изолация. Това е най-лесното за постигане и най-трудното за доказване. То включва прекъсване на потока от информация (имейли, достъп до файлове). Работникът/служителят се превръща в „цифров призрак“. Коментиране на фона на камерата, външния вид на дома, иронични забележки за „почивки в домашния офис“.

Обобщение за институциите:

- Мобинг и мениджмънт.
Даването на работни инструкции, дори и строги, или налагането на срокове не е мобинг, стига да не нарушава достойнството на работолика/служителя.
Институцията има право да изисква работа, но няма право да тормози.
- Субективно срещу обективно.
Дали е налице мобинг се определя не само от субективните чувства на жертвата („чувствам се тъжен“), а от обективна оценка на фактите (дали тези поведения обективно нарушават социалните норми).
- Ролята на доказателствата.
Дистанционната работа оставя следи (регистри, имейли). Институцията трябва да е наясно, че тези доказателства са лесни за събиране от служителя в случай на съдебен процес.

България – защита на достойнството:

- 33Д (Закон за защита от дискриминация): В България тормозът се третира като форма на дискриминация. Институцията трябва да реагира незабавно, ако тормозът засяга защитени характеристики (възраст, пол, увреждане).
- Чл. 127 от Кодекса на труда (Защита на достойнството): Работодателят е длъжен да защитава достойнството на работника при изпълнение на работата (включително дистанционна работа). Нарушаването на достойнството (например публично осмиване по време на видеоконференция) е основание за предявяване на иски.

Участниците трябва да разберат, че в България няма единен „закон срещу тормоза“. Защитата на работниците/служителите се основава на няколко правни акта, което принуждава институциите да реагират по определен начин, особено в контекста на дискриминацията.

Закон за защита срещу дискриминация (33Д)

Това е най-мощният правен инструмент в България в борбата срещу тормоза.

В българската правна система тормозът се третира като форма на дискриминация. 33Д (чл. 5) изрично посочва, че тормозът на основата на защитени характеристики (възраст, пол, раса, увреждане и др.) и сексуалният тормоз се считат за дискриминация.

Кога се прилага 33Д? Защитата по този закон се „активира“, когато поведението на тормозещия засяга защитена характеристика на жертвата.

Пример: Ако шефът се подиграва на служител по време на видеоконференция заради възрастта му („Ти си твърде стар за тази нова технология“), това е въпрос, който трябва да бъде разгледан от Комисията за защита от дискриминация (КЗД).

Ако сигнал от служител/бенефициент съдържа дискриминационен елемент, институцията е длъжна незабавно да започне разследване, да спре тормоза и да наложи дисциплинарни санкции.

В България има специализирана комисия (КЗД), към която служителите могат да подават жалби. КЗД може да провежда разследвания и да налага административни санкции, което е алтернатива на съдебното производство.

Член 127 от Кодекса на труда

Тази разпоредба запълва празнината, когато няма дискриминация, но поведението е токсично.

Задължение на работодателя: Съгласно член 127, ал. 2 от Кодекса на труда, работодателят има задължение да защитава достойнството на работника/служителя при изпълнение на работата.

Липса на определение за „мобинг“: Българският Кодекс на труда не съдържа еднозначно и изчерпателно определение за „мобинг“ като отделен феномен, както е случаят в полския Кодекс на труда (член 94, ал. 3). Вместо това съдилищата тълкуват мобинга като нарушение на задължението за защита на достойнството.

Приложение към дистанционната работа: Задължението за защита на достойнството се прилага в пълна степен и към дистанционната работа.

Пример за нарушение: Системно изпращане на унизителни имейли, изолирането на служител от каналите за цифрова комуникация или публичното му критикуване в групов чат се считат за нарушения на чл. 127 от Кодекса на труда.

Контекст на дистанционната работа (нови разпоредби в България)

Струва си да се споменат измененията в Кодекса на труда (в сила от 2024 г.), които засилват защитата в цифровата среда:

- **Право на изключване:** България въведе правила, според които дистанционният работник/служител не е длъжен да отговаря на съобщения, иницирани от работодателя по време на почивката му. Нарушаването на това право (тормоз с телефонни обаждания след работно време) е форма на кибертормоз.
- **Цифрово наблюдение:** Ако работодателят използва ИТ системи за наблюдение на дистанционната работа (например отчети, алгоритми), той трябва да предостави на работника/служителя писмена информация за обхвата на събираните данни. Скритото наблюдение е нарушение на закона.

Съвети за обучители

Сравнение: „В Полша има един голям „параграф за тормоза“ в Кодекса на труда. В България защитата е като пъзел: състои се от антидискриминационно законодателство (ЗЗД), защита на достойнството (КТ) и правила за здраве и безопасност (психосоциални рискове) в ЗЗБУТ.“

Практика: „Ето защо в България е толкова важно да се определи защо някой е тормозен. Ако причината е пол/възраст, следваме пътя на КЗД (много ефективен). Ако



причината е „лош шеф“, следваме пътя на защитата на достойнството от Кодекса на труда.“

3. Новата реалност, дистанционна работа в институциите

Необходимо е осъзнаване от страна на участниците, че дигитализирането на офиса или организацията не може да означава пренасяне на феодални управленски навици във виртуалния свят. Следва да се установи тънката граница между необходимия надзор и тормоза.

А. Преместване на бюрокрацията в облака

Публичните институции и НПО традиционно работят на хартия и се основават на присъствието („Виждам те, значи работиш“). Внезапният преход към дистанционна или хибридна работа в офисите често се осъществява без промяна в управленската култура. Резултатът? Хаос в комуникацията, който е идеална почва за тормоз. Липсата на ясни правила е покана за злоупотреби.

Ключов проблем в институциите, ползващи се с обществено доверие, е, че служителите често се чувстват под натиск да са на работа 24/7. В облака тази граница е напълно размита.

Б. Граници на контрола срещу наблюдение

Проблемът с прекомерния контрол:

- Много институции, които не се доверяват на дистанционните служители, прибегват до *bossware* инструменти (софтуер, който проследява движенията на мишката и прави екранни снимки на всеки няколко минути).
- Тълкуване от гледна точка на тормоза. Такова наблюдение надхвърля рамките на контрола върху работните резултати. То може да се счита за форма на заплашване (тормоз) и нарушение на достойнството на служителя, като предварително предполага неговата нечестност. Прекомерното цифрово наблюдение се определя като психосоциален рисков фактор.

Най-добра практика в България:

- Струва си да се споменат българските разпоредби (измененият Кодекс на труда от 2024 г.), които ясно посочват, че ако работодателят използва ИТ системи за наблюдение на дистанционна работа (включително алгоритмично управление), той трябва да информира работника/служителя в писмена форма за вида на събираните данни и целта на тяхното обработване.



- Съвет за полските институции. Прозрачността е ключова. Ако наблюдавателите, информирайте служителите си. Скритото наблюдение разрушава доверието и в случай на правен спор работи в ущърб на работодателя.

В. Право да бъдеш офлайн

Правна рамка (България):

- Обучителят посочва, че в България „правото да бъдеш офлайн“ е изрично включено в нормативната уредба за дистанционната работа.
- Работниците/служителите не са длъжни да отговарят на съобщения, изпратени от работодателя им по време на почивките им (ежедневни и седмични).

Групова дискусия:

- *Въпрос към присъстващите:* „Как функционира това във вашия офис/фондация? Социалният работник отговаря ли на обаждания от клиенти или от шефа си в 20:00 ч.? Длъжностното лице отговаря ли на имейли през уикенда?“

Заклучение: Институцията трябва да създаде процедури (напр. дежурство), които да освободят отделните служители от тежестта да бъдат на разположение 24/7.

Налагането на непрекъсната достъпност е сигурна рецепта за прегаряне и съдебни дела за тормоз.

Предизвикателство: Преместване на бюрокрацията в облака.

- Граници на контрола срещу наблюдение:
 - Обсъждане на рисковете от използването на софтуер за проследяване (bossware) в институции, ползващи се с обществено доверие. Прекомерният контрол (например, екранни снимки на всеки 5 минути) може да се счита за форма на тормоз (заплашване).
 - *Български модел:* При работа от разстояние работодателят трябва да информира работника/служителя в писмен вид за обхвата на събираните данни (системно наблюдение).

- Правото да бъдеш офлайн
 - В България това право е изрично заложено в нормативната уредба за дистанционна работа – служителите не са длъжни да отговарят на съобщения извън работното време.
 - *Дискусия:* Как функционира това в полските държавни учреждения/НПО? Социалните работници отговарят ли на телефонни обаждания вечер? Обучителят посочва, че налагането на 24/7 достъпност е форма на тормоз (тормоз извън работното време).

Модул 1: Институционална защита – процедури и имидж (45 мин.)

Цел на модула: Да се предоставят на институциите инструменти за защита на репутацията им в кризисни ситуации и да се създаде функционална, безопасна среда за сигнализиране на нередности (в съответствие с Директивата за защита на лицата, подаващи сигнали за нередности), която ефективно предпазва от ескалиране на тормоза.

1. Кризисно управление / PR – „Когато млякото е разлято“

Публичните институции и неправителствените организации разчитат на социалното доверие като своя валута. Тормозът не само е вреден за служителя – той е предателство на това доверие. В ерата на социалните медии кризата не избухва бавно, а избухва внезапно. Днес ще се упражняваме как да не наливаме масло в огъня.

Мини казус: „Криза в община X“

- Сценарий (за четене или показване): В популярна местна Facebook група („Забелязано: Община X“) се появява анонимен пост *„Тормозът е ежедневие в община X. Директор Y ни обижда в Teams, кара ни да работим безплатно през уикендите, а отдел „Човешки ресурси“ мълчи и се прави, че не вижда проблема. Достатъчно!“* Публикацията вече е споделена 200 пъти, а местният новинарски портал се обажда на говорителя за коментар.
- Задача за групата: Определете първите три критични стъпки, които институцията трябва да предприеме в рамките на първия час.

Обсъждане на стратегията:

1. Принципът на прозрачност и бързина:

- Грешка: Стратегията „щраус“ (мълчание) или „обсадена крепост“ (атакуване на автора на публикацията, заплашване с правни действия за клевета).
- Добра практика: Незабавно издаване на предварително изявление (т.нар. *изявление за задържане*).
- *Примерно съобщение:* „Ние сме загрижени за информацията, която беше публикувана. Нашата институция има политика на нулева толерантност към тормоза. Разглеждаме този сигнал като приоритет и незабавно назначаваме независима комисия за разследване. До изясняване на въпроса ви молим да се въздържате от преценки.“

2. Защита на данните (GDPR) срещу натиск от страна на тълпата:

- Предизвикателство: Онлайн общността изисква незабавно „главата на директора“.
- Правни аспекти: Институцията не може публично да линчува служител (дори обвинен директор) преди приключването на процедурата. Лицето трябва да бъде отделено от процеса.
- Съобщение: „Поради трудовото законодателство и разпоредбите за защита на личните данни, ние не коментираме кадрови въпроси, преди комисията да е приключила работата си. Ние предоставяме информация за *процедурата*, а не *имена*.“

3. Последователност в комуникацията (вътрешна = външна):

- Риск: Ако службата заяви в медиите, че „ни е грижа за хората“, а на вътрешна среща кметът/председателят извика: „Кой е написал това?! Ще го намеря и ще го уволня!“, доверието се губи. Служителите ще станат източник на изтичане на информация към медиите, което ще навреди на институцията.
- Добра практика: Първото съобщение трябва да бъде адресирано към работниците/служителите. Те трябва да почувстват, че институцията иска да изясни въпроса, а не да накаже информатора.

2. Информаторите в практиката, изграждане на доверие

Дискусия: Как да се създаде сигурен канал за подаване на сигнали?

Лош пример: „Кутия за оплаквания и предложения“, окачена в коридора под камера за видеонаблюдение или в офиса на секретаря до бюрото на директора. Това е фикция, която никой няма да използва.

Ефективни решения:

- Криптирани онлайн формуляри: Достъпни извън офисната мрежа (например от дома), гарантиращи, че IP адресите не се записват.
- Екстернализация: Специализиран имейл адрес или телефонен номер, управляван от външна адвокатска кантора или одиторска компания. Работниците/служителите могат да бъдат сигурни, че техните сигнали няма да бъдат прочетени от колега от ИТ отдела, който играе футбол с обвиняемия директор.
- Независим служител по етика: Лице, ползващо се с обществено доверие в рамките на организацията (при условие че има силна позиция и независимост).

Български контекст

- В България има Комисия за защита от дискриминация (КЗД).
- Това е независим национален орган за равенство. Ако работник/служител на дадена институция се страхува да докладва случая вътрешно (например, ако ръководителят на институцията е тормозещият), той може да подаде жалба директно до КЗД.
- КЗД има правомощия да разследва и налага административни санкции. Това е важен „предпазен клапан“ за системата.

Ролята на доверието, преодоляване на бариерите в бюджетната сфера. В Полша и България все още съществува нагласата, че докладването на нередности е „доносничество“. В малките местни общности (общини, окръзи) страхът от „етикетиране“ и отмъщение е парализиращ.

Процедурата трябва да включва строга забрана на репресивни мерки (уволнение, изключване от повишение, преместване на по-лоша длъжност) срещу лица, които докладват добросъвестно.

На хартия всичко е възможно, но работниците/служителите не са наивни. Дори и най-добрата процедура срещу тормоза няма да проработи, ако организационната култура се основава на страха. Въвеждането на процедури, които отчитат спецификата на



дистанционната работа (където доказателствата се състоят от екранни снимки, а не от свидетели в стаята), е знак, че институцията разбира съвременните заплахи.

Модул 2: Киберсигурност, твърди умения (45 мин.)

Цел на модула: Да се предоставят на служителите на институцията практически умения за разграничаване между инциденти, свързани със сигурността (атаки), и тормоз (мобинг), и да се научат как да събират доказателства, които ще бъдат полезни при разследвания или съдебни производства.

1. Дигитална криминалистика за непрофесионалисти

Често жертвите на кибертормоз се обръщат към институциите с емоции, но без доказателства или с доказателства, които лесно могат да бъдат опровергани. Вашата задача е да ги научите (или себе си) как да превърнат „Чувствам се тормозен“ в „Имам доказателства за това“.

А. Разграничение: хакер или насилник?

- Хакер/киберпрестъпник: човек, който нарушава сигурността (например, прониква в имейл акаунт, краде данни). Ние съобщаваме за това на полицията/CERT.
- Насилник: Някой, който има законен достъп (например шеф, колега), но го използва, за да тормози (например изпраща заплахи от служебен имейл, изтрива файлове от споделен диск, за да пропусне жертвата крайния срок). Докладвайте на отдел „Човешки ресурси“/Комитет за борба с тормоза/Трудов съд.

Б. Как да направите „законен“ скрийншот?

- Обикновена снимка на екрана (например фрагмент от разговор в Messenger) може лесно да бъде оспорена („Това е Photoshop“, „Взета е извън контекста“).
- За да бъде скрийншотът надеждно доказателство, той трябва да съдържа:
 1. Съдържание. Самото обидно съобщение.
 2. Изпращач. Видимо име/фамилия или телефонен номер (не само „Шеф“, а конкретен идентификатор).



3. Време. Видима дата и час (за предпочитане системният часовник на компютъра в ъгъла на екрана, а не просто „преди 5 минути“ от Messenger).

Практика: Направете екранна снимка на целия работен плот (пълния екран), а не само на част от него. Това показва контекста на работата. Използвайте клавиша PrtScn (Print Screen) или Win + Shift + S (Snip & Sketch), но оставете лентата със задачите с часовника видима.

В. Капанът „Препрати“: защо не препращаме имейли?

Жертвата получава обиден имейл от шефа си. Тя го препраща (използвайки опцията „Препрати“) в личната си пощенска кутия „за всеки случай“.

- Защо това е грешка?
 - Използването на функцията „Препращане“ променя заглавията на съобщението. Жертвата става изпращач (препраща към себе си), а датата се променя на момента на препращането. Оригиналните метаданни (цифров плик) се запазват или скриват в съдържанието.
 - По-лесно е да се подкопае достоверността на такова съобщение в съда (съществува възможност за редактиране на съдържанието преди изпращане).
- Правилна работа
 1. Запазете като файл. Изберете „Запази като“ -> формат .msg (Outlook) или .eml. Това запазва цифровата структура на съобщението.
 2. Отпечатайте в PDF. Опция „Отпечатване“ -> „Запази като PDF“. Важно: Разгънете данните на изпращача, за да видите пълния имейл адрес, а не само името за показване.

2. GDPR и наблюдение

Дистанционната работа замъглява границите. Институциите трябва да знаят къде свършва надзорът над служителите и къде започва нарушаването на тяхното право на неприкосновеност, както и правото на неприкосновеност на бенефициентите, чиито данни обработват у дома.



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.



A. Bossware, граници на контрола

Софтуер за проследяване на дейността на служителите (например записване на движенията на мишката, правене на снимки от уеб камера, екранни снимки на всеки няколко минути).

- Перспективата на тормоза:
 - Прекомерният контрол, който не служи за измерване на работната производителност, а само за оказване на психологически натиск („Знам, че си бил далеч от компютъра си в продължение на 3 минути“), е форма на тормоз.
 - Той е знак за липса на доверие и намерение за сплашване.
- Правна перспектива (България/Полша):
 - В България, когато се използват ИТ системи за наблюдение (алгоритмично управление), работодателят е длъжен да предостави на работника/служителя писмена информация за обхвата и целта на събирането на данни. Скритото наблюдение е незаконно.
 - В Полша: Наблюдението на електронна поща/компютри е разрешено само ако е необходимо за организацията на работата и работника/служителят е бил уведомен предварително. То не трябва да нарушава поверителността на личната кореспонденция.

Б. Сигурност на домашния офис

Социален работник/държавен служител работи от дома си. На екрана му има чувствителни данни (например заявление за помощи за домашно насилие, данни за здравето).

- Рискове:
 - Членове на домакинството (деца, партньор) гледат през рамото му.
 - Оставяне на компютъра отключен.
 - Използване на лично оборудване без мерки за сигурност (антивирусен софтуер).

Добри практики (списък за проверка за институции):

1. Правило за чист екран у дома. Заклучване на компютъра (Win + L) всеки път, когато напускате бюрото си (дори за да си вземете чаша чай).
2. Слушалки. Разговорите за бенефициентите не трябва да се водят на високоговорител, за да не могат съседите/семейството да чуят чувствителни данни.

3. Екрани/филтри за поверителност. Ако е възможно, институцията трябва да оборудва служителите си с филтри за екрани.

Институцията трябва да разбере, че киберсигурността не се отнася само до „силни пароли“, но и до процедури, които предпазват хората от тормоз (bossware) и изтичане на данни. Знанието как да защитят електронната си поща дава на жертвите на тормоз чувство за контрол.

Модул 3: Чувствителен подход (45 мин.)

Подготовка на служителите на институцията да помагат на бенефициентите в кризисни ситуации по начин, който не влошава тяхната травма, и повишаване на осведомеността за специфични форми на кибертормоз, засягащи хората с увреждания.

1. Травма, организация, чувствителна към травмата.

Като работници/служители на институция, ние често сме първото „безопасно убежище“ за жертвите. Начинът, по който ще проведем първия разговор, ще определи дали това лице ще се бори за правата си или ще се оттегли в мълчание. Трябва да преминем от „бюрократичен“ подход към подход, „съобразен с травмата“.

А. Езикът има значение – избягване на вторична виктимизация.

Вторичната виктимизация е ситуация, в която дадена институция (чрез неподходящи въпроси или процедури) кара жертвата да преживее отново страданията си.

- Анализ на комуникацията (таблица за участниците):

Вместо да казвате (осъждащ език):	Кажете (подкрепящ език):
„Защо съобщавате за това едва сега?“ (Подсказва, че е твърде късно/подозрително).	„Добре е, че сте решили да ни разкажете за това сега. Ние сме тук, за да ви помогнем.“
„Защо просто не изключи компютъра си/не блокира шефа си?“ (обвинява жертвата).	„Разбирам, че сте се чувствали безпомощен в тази ситуация. Насилниците могат да бъдат много манипулативни.“

„Трябва да имате солидни доказателства, иначе не можем да направим нищо.“ (Поставяне на бариери).	„Ще преодолеем това заедно. Ще ви обясня какви документи ще ви трябват и как да ги осигурите.“
---	--

Б. Механизмът на „замръзване“ и агресия

- Реакция на стрес
 - Замръзване. Жертвите на кибертормоз често не отговарят на атаките, не пишат обратно, не се защитават. Това е биологична реакция на парализа, а не „мълчаливо съгласие“. Работниците/служителите не могат да тълкуват пасивността като приемане на тормоза.
 - Агресия. Понякога бенефициентът влиза в офиса и вика.

Съвет: „Агресията рядко е насочена лично към вас. Често това е защитен механизъм на човек, който е бил заглушаван и унижаван от насилник в продължение на месеци. Вашата задача е да успокоите ситуацията, а не да се борите.“

2. Увреждания и кибертормоз

Хората с увреждания са изложени на най-висок риск от кибертормоз, защото технологията, която би трябвало да им помага, може да бъде използвана като оръжие срещу тях.

А. Специфични форми на тормоз „Кибертормоз, свързан с достъпността“

Изключване от информация (слепи/хора с увредено зрение):

- *Сценарий:* Началник или колега умишлено изпраща важни инструкции като сканирани изображения (изображения) без текстов слой (OCR). Скрийн ридърът на незрящото лице вижда само „Изображение 1“.
- *Резултат:* Работникът/служителят не може да изпълни задачата, обвиняват го в некомпетентност и го изолират.

Изключване от комуникацията (глухи/слабочуващи лица):

- *Сценарий:* Организиране на срещи на платформи без опции за автоматично субтитриране или отказ да се включи камерата (което прави невъзможно четенето по устните), въпреки исканията на служителя.
- *Резултат:* Социална изолация и липса на достъп до информация.

Натиск за спешност (хора с двигателни/ръчни увреждания):

- *Сценарий:* Налагане на незабавни отговори в чата („Защо пишеш толкова бавно?“), знаейки, че служителят използва алтернативни методи за въвеждане на текст.

Б. Ролята на институциите в борбата с цифровото изключване

Достъпността е право, а не привилегия:

В България тормозът на основата на увреждане попада директно под Закона за защита от дискриминацията (ЗЗД).

В Полша и в проектите на ЕС се прилага стандартът WCAG 2.1.

Ролята на институциите. Ако бенефициент с увреждане съобщи за тормоз, служителят трябва да провери дали има дискриминация поради липса на достъпност на работните инструменти.

Модул 4: Система за подкрепа и хигиена на персонала (45 мин.)

Промяна на подхода от „действие самостоятелно“ към „действие в мрежа“ и предоставяне на инструменти на служителите на институцията, които да ги предпазват от прегаряне в резултат на работата с хора в криза.

1. Не е нужно да знаете всичко

Служителите на институцията често се чувстват под натиск да решават всеки проблем на бенефициента. Това е грешка, която води до прегаряне. Вашата роля не е да бъдете адвокат и терапевт в едно. Вашата роля е да бъдете указател, т.е. да насочвате хората към специалисти.

А. Създаване на „карта за помощ“

Задача: Заедно с учителя участниците изготвят карта на институциите, към които могат да бъдат насочени жертвите на мобинг, в зависимост от техните нужди (правни, психологически, дискриминация).

Цел на упражнението: Да се систематизират знанията на участниците за компетенциите на отделните институции.

Материали: Флипчарт, маркери в три цвята (например червен = право, син = здраве, зелен = НПО).



Процедура на упражнението (инструкции за учителя):

1. Нарисувайте таблица на флипчарта с две основни колони: ПОЛША и БЪЛГАРИЯ (за институции, които работят трансгранично или обслужват мигранти).
2. Попитайте групата: „Получател на помощ идва при вас със сълзи на очите и ви казва, че шефът му го обижда. Къде ще го изпратите?“
3. Запишете отговорите, като коригирате евентуални погрешни схващания (например, че Националната инспекция по труда може да присъди обезщетение).

1. Полски стълб

А. Национална инспекция по труда (НИТ)

- Роля: Контролен и надзорен орган.
- Какво могат да правят: Да провеждат инспекция в помещенията на работодателя, да проверяват дали са въведени процедури срещу тормоза (включително за дистанционно работещите) и дали се спазват стандартите за работно време (например дали се нарушава правото на почивка). Могат да налагат глоби за нарушения на правата на работниците.
- Какво НЕ МОЖЕ да прави: Инспекторите от НИТ не се произнасят дали е имало тормоз (това е изключителна компетентност на съда), нито присъждат обезщетения.
- Кога трябва да се насочи бенефициентът към нас? Когато в компанията царят организационен хаос, липсват правила и регламенти, а хаосът в управлението води до тормоз. Протоколът от НИТ може да се използва като доказателство в съда.

Б. Трудови съдилища

- Роля: Съдебна власт.
- Какво могат да направят: Те са единствената институция, която може законно да определи, че е имало тормоз. Те могат да присъдят:
 - Компенсация: Ако служителът е прекратил договора поради мобинг.
 - Компенсация: За претърпени вреди и увреждане на здравето.



- Кога да се насочи бенефициентът към тях? Когато жертвата е събрала доказателства и е готова за съдебен процес.

В. Психиатри и психолози

- Роля: Медицинска и доказателствена подкрепа.
- Какво могат да направят: Психиатърът диагностицира здравословни проблеми (напр. депресия, разстройства на адаптацията), причинени от стрес на работното място. Той издава болничен лист (L4), който позволява на жертвата да се изолира от насилника.
- Важно за институциите: Медицинската документация е едно от най-силните доказателства в съда за потвърждаване на ефектите от мобинг. Бенефициентите трябва да бъдат насърчавани да потърсят медицинска помощ без срам.

2. Български стълб

А. Главна инспекция по труда (ГИП) – Изпълнителна агенция

- Роля: Наблюдава спазването на Кодекса на труда, включително спазването на член 127 от Кодекса на труда, който налага задължение на работодателя да защитава достойнството на работника.
- Специфики на дистанционната работа: ГИП също така следи за спазването на новите разпоредби за дистанционната работа, включително задълженията на работодателите за информиране във връзка с цифровото наблюдение.

Б. Комисия за защита от дискриминация (КЗД)

- Роля: Основен орган за борба с дискриминацията (уникален за българската система).
- Какво могат да правят: Приемат жалби от работници и служители, ако тормозът е основан на дискриминация (например възраст, пол, увреждане, раса).
- Правомощия за прилагане: КЗД провежда разследвания и може да налага директни административни санкции на работодателите. Това често е по-бърз и по-евтин път от гражданския съд.

В. Фондация „Анимус Асоциация“

- Роля: Неправителствена организация (НПО), специализирана в подкрепата на жертви на насилие.
- Какво предлагат: Поддържат 24-часова гореща линия за жертви на насилие, включително психологическо насилие на работното място. Предлагат психологическа и кризисна подкрепа.
- Кога да се обърнете към тях? На първо място, когато бенефициентът е подложен на силен стрес, в емоционална криза и се нуждае от незабавен разговор („психологическа първа помощ“).

Г. Профсъюзи (КТ Подкрепа, КНСБ)

- Роля: Колективна и индивидуална защита на правата на работниците.
- Какво предлагат: Правна подкрепа, посредничество с работодателя, представителство в спорове.
- Контекст: В България профсъюзите (напр. Конфедерация на независимите синдикати в България – КНСБ) са силен партньор в разрешаването на вътрешни спорове, преди да се стигне до съд.

Б. Разпространение на информационни брошури

Промяна на подхода на участниците към информационните материали – от възприемането им като „задължителна брошура“ към възприемането им като функционален инструмент, който облекчава натоварването на държавните служители.

1. Функционален анализ на инструмента

Обсъждане на структурата на информационната брошура, като се подчертават четирите ѝ основни функции в ежедневната работа на институцията.

2. Канали за комуникация (брайсторминг)

Групова задача: Участниците имат за задача да набележат точките на контакт между бенефициента и институцията и да ги съпоставят с подходящи канали за разпространение, като вземат предвид принципите на екологията („Зелен Еразъм“) и цифровата достъпност.



Препоръчителни теми за дискусия:

- Цифров канал

Използване на автоматизация, въвеждане на линк към брошурата в подзаглавията на имейлите на служителите от отдела за поддръжка.

Вътрешно обучение, поставяне на материала в интранет като ресурс за здраве и безопасност за собствения персонал.

- Хибриден канал (фиджитал - сливане на физическия и дигиталния свят, за да се създаде безпроблемно и интерактивно клиентско изживяване, например използване на технология (като QR кодове) за достъп до дигитално съдържание):

Замяна на масовото печатане с плакати с QR кодове в чакалните.

Бърз достъп до съдържанието на личното устройство на бенефициента, осигуряващ дискретност и подобрен екологичен аспект.

3. Моделиране на комуникацията.

Водещият обсъжда три комуникационни стратегии, съпътстващи раздаването/изпращането на брошурата, съобразени с емоционалното състояние на бенефициента. Целта е да се изгради чувство за инициативност у клиента.

- Профил А: Получател в емоционална криза (объркване, плач).
 - *Ключово послание:* Емпатия и въвеждане на ред в хаоса. Брошурата като „пътна карта“, посочваща безопасни убежища (психологическа помощ).
- Профил Б: Получател, фокусиран върху действие (взискателно отношение).
 - *Ключово послание:* Професионализъм и доказателства. Брошурата като процедурно ръководство (събиране на доказателства, писане на жалби), което повишава ефективността на правните действия.
- Профил В: Превантивни действия (напр. регистриране като безработен).
 - *Ключово послание:* Осъзнаване на правата. Брошурата като част от „необходимия комплект на служителя“ за навлизане на отдалечения пазар на труда (защита срещу злоупотреба с работното време).

Обучителят представя брошурата като готов „инструмент за първа помощ“, който освобождава длъжностното лице от необходимостта да обяснява правната основа.



- Стратегия за разпространение (брайсторминг):

Поставяне на PDF файла на уебсайтовете на бюлетини за обществена информация на службите, в интранет мрежите на НПО, в подзаглавията на имейлите на социалните работници. Плакати с QR код, водещ към брошурата, изложени в чакалните на службите по заетостта, центровете за социално подпомагане и здравните клиники.

2. Здраве и безопасност на работното място за „помощниците“

За да помагате на другите, трябва самите вие да сте на стабилна основа. Работата с жертви на мобинг означава работа с човешко страдание, страх и агресия. Ако не поставите граници, ще станете следващите жертви на системата – жертви на прегаряне.

А. Вторичен стрес и прегаряне:

- Определение за заместен стрес:

Това е „цената на емпатията“. Проявява се в поемане на емоциите на жертвата, сънуване на проблемите на бенефициентите и прекомерно притеснение за тяхната съдба след работно време.

- Симптоми на прегаряне (червени знамена):

Третиране на бенефициента като „още един номер“ или „труден проблем“.
Чувство на безсилие: „Нищо няма да се промени, системата е лоша.“

- Защитен механизъм:

Осъзнаване, че служителят е отговорен за процеса на предоставяне на помощ, а не за резултата (решението на съда или поведението на насилника).

Б. Техники за цифрови граници

Предоставяне на участниците на конкретни комуникационни и технически инструменти, които ще им позволят да разделят професионалния от личния си живот, без да се чувстват виновни спрямо бенефициента.

1. Диагностика на проблема „Аз съм на разположение, значи съществувам?“

Работата в институция или офис за подкрепа носи риск от размиване на границите. Бенефициентът в криза не гледа часовника си. Ако отговорите на телефона в 20:00 ч. веднъж, създавате прецедент. Бенефициентът ще го приеме за норма. Днес ще се научим как да казваме „СТОП“ по професионален начин, който не отхвърля човека, а поставя рамката за сътрудничество.



2. Правилото „Желязна завеса“

Абсолютна забрана: да давате личния си телефонен номер („само в изключителни случаи“ – това е капан) и да каните бенефициенти да станат ваши приятели във Facebook/Instagram.

Риск: Профилът в социалните медии е златна мина от информация за възискателен клиент (той може да види къде сте били на почивка, докато той „страдаше“). Това отваря вратата за омраза и тормоз.

Решение: Контакт само чрез официални канали (служебен телефон, служебен имейл, месинджър на служебния ви акаунт).

3. Автоматизация, нека технологията откаже вместо вас

Инструкция за групата: „Не трябва да се чувствате виновни, че не отговаряте след 16:00 ч. Нека технологията го направи вместо вас.“

Шаблон за автоматичен отговор:

„Добър ден. Благодаря за Вашето съобщение. Моля, имайте предвид, че работя от 7:30 до 15:30 ч. и ще прочета Вашето съобщение през това време. В ситуации на непосредствена опасност за живота или здравето, моля, не чакайте и се обадете на спешния номер 112.“

Защо работи?

1. Потвърждава получаването на съобщението (клиентът се чувства признат).
2. Определя времеви рамки (управление на очакванията).
3. Премахва отговорността в критични ситуации (насочва към спешните служби).

4. Семинар за асертивност, техниката „Счупена плоча“

Сценарий на упражнението (двойки): Участниците се разделят по двойки. Единият е възискателен бенефициент, който се обажда/пише извън работно време или изисква незабавно действие („тук и сега!“). Другият е служител, който поставя граници.

Сценарий на разговора:

- Стъпка 1: Потвърдете емоциите (емпатия).

Не казвайте: „Моля, успокойте се“, „Нямам време“.

Кажете: „Чувам, че сте разстроен. Разбирам, че тази ситуация е трудна за вас.“



- Стъпка 2: Поставяне на граници (факти/закон).

Кажете: „В този момент моите правни възможности са да приема искането/да взема бележка“.

- Стъпка 3: Времеви рамки (реализъм).

Кажете: „Ще се занимая с този въпрос утре сутринта, веднага след като отвори офисът.“

Използване на „добре репетиран сценарий“: Когато клиентът натисне („Но аз го искам сега!“), служителят повтаря последователността (спокойно, с един и същ тон):
„Разбирам, че това е спешно, но системата работи от 7:30. Ще се погрижа за вашия въпрос утре в 8:00.“

5. Ритуал в края на деня. Излизане от ролята.

Разказ на обучаващия: „В стационарна работа затваряте вратата на офиса и си тръгвате. При дистанционната работа офисът е във вашата всекидневна. Трябва да подведете мозъка си да мисли, че работата е приключила.“

Примери за дискусия:

- Физическо скриване на оборудването: Работният ви лаптоп се слага в чекмедже/чанта. Ако лежи на масата, мозъкът ви е в състояние на тревога („може би е дошло нещо?“).
- Смяна на дрехи: Дори у дома си струва да смениш „работните“ си дрехи (риза) с „домашни“. Това е сигнал към тялото ти: „почиваме“.
- Разходка: Излезте от къщи за 5 минути след работа и се върнете – симулирайте завръщане от офиса.

Проблем: Взискателен бенефициент, който се обажда в 20:00 ч. или пише на социалния работник на личния му Messenger, очаквайки незабавна намеса („Защото страдам!“).

Асертивни техники:

1. Разделяне на каналите: Абсолютна забрана за предоставяне на лични телефонни номера и профили в социалните медии на бенефициентите.
2. Автоматизирани отговори:

Настройте автоматичен отговор след работно време: *„Благодаря за вашето съобщение. Ще го прочета в работното време (от 7:30 до 15:30 ч.). В случаи на опасност за живота, моля, обадете се на 112.“*



3. Техниката „счупена плоча“ при разговор с възискателен клиент:

Клиент: „Трябва да ми помогнете веднага, направете нещо!“

Служител: „Разбирам Вашето разочарование (валидиране). В този момент моите правни възможности са да приема Вашата молба (граница). Ще се погрижа за това утре сутринта, веднага щом офисът отвори (времеви рамки).“

Ритуал в края на деня:

Физическо и психическо „излизане от ролята“ след дистанционна работа. Например, преобличане от „домашни“ дрехи в „работни“ дрехи и обратно, физическо затваряне на лаптопа и прибирането му в чекмедже (така че да не ви „гледа“ през вечерта).

Модул 5: Прилагане и екология (45 мин.)

Превръщане на придобитите знания в конкретни действия.

1. Дигитална екология в практиката

Често мислим, че екологията означава сортиране на отпадъци. В офиса, особено в дистанционен или хибриден, екологията означава дигитализация. Всеки документ, който не сте отпечатали, а сте изпратили по сигурен канал, спестява ресурси и време.

А. Дигитализацията като инструмент за опазване на околната среда

- Безхартиен офис:

Традиционната бюрокрация генерира тонове хартия. Процедурите за борба с тормоза, регламентите и образователните материали (като нашата брошура) трябва да се разпространяват само в цифров формат.

Брошурата в PDF формат е не само екологична, но и по-лесна за актуализиране и достъпна за хора с увреждания на зрението (благодарение на екранните четци), което не е така при хартиената версия.

- Намаляване на въглеродния отпечатък:

Насърчаването на онлайн срещи (вместо пътуване до друг град за едночасова среща) води до реално намаляване на емисиите на въглероден диоксид.

Институциите трябва да разглеждат дистанционната работа не като „необходимо зло“, а като част от стратегията за устойчиво развитие (по-малко пътуване = по-чист въздух в града).



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.



Б. „Цифров отпадък“:

Цифровата екология означава и хигиена на сървърите. Съхранението на хиляди версии на един и същ документ в облака консумира енергия. Въвеждането на процедури за архивиране и изтриване на ненужни имейли/файлове е част от грижата за околната среда и поддържането на реда в доказателствата.

2. План за прилагане

Най-лошото обучение е това, при което се връщаме на работните си места и правим всичко по същия начин като преди. Ето защо всеки от вас сега ще поеме едно конкретно задължение.

Упражнение: „Понеделнишка декларация“

- **Задача:** Участниците получават малки листчета хартия (или пишат в чат/споделен падлет). Те трябва да напишат едно действие, което ще предприемат в понеделник в своята институция.
- **Правило:** Действието трябва да е микро и конкретно.

Примери за декларации (вдъхновение за учителя):

1. **Техническа област:** „В понеделник ще изпратя на екипа инструкции за това „Как да се направи екранна снимка на процеса с дата и час“.
2. **Процедурна област:** „Ще проверя дали нашите правила за дистанционна работа включват разпоредба за правото да не се отговаря на телефонни обаждания след 16:00 ч.“
3. **Област „Подкрепа“:** „Ще отпечатам един плакат с QR код за брошурата и ще го окача в чакалнята.“
4. **Област на достъпност:** „Ще използвам инструмента WAVE, за да проверя дали нашият уебсайт със съвети е достъпен за незрящи хора.“

Обобщаващ кръг: Участниците прочитат своите декларации. Учителят засилва посланието: „Вижте, това са малки промени, но ако всяка от вашите институции ги приложи, ще създадем предпазна мрежа за стотици служители и бенефициенти.“

3. Оценка и закриване

Въпрос: „Коя мисъл или емоция отнасяте със себе си от този семинар?“

Благодарете на участниците за упоритата им работа (темата за тормоза е трудна) и раздайте сертификати за участие.



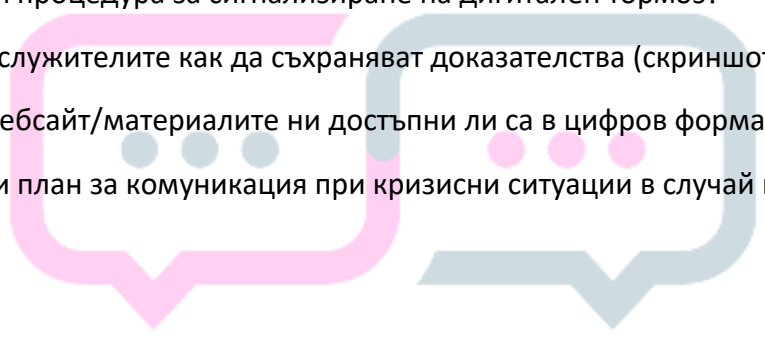
Организационни съвети за учителя.

1. Ако групата е напреднала (например човешки ресурси от големи офиси), съкратете раздела за дефинициите и разширете раздела за управление на кризи и PR.
2. Не забравяйте, че в залата може да има хора, които сами са преживели мобинг в своите институции. Наблюдавайте реакциите и се стремете към дискретност.
3. Не се страхувайте да признаете, че промените в публичния сектор отнемат много време. Насърчавайте метода на еволюцията (малки промени в процедурите), а не на революцията.

Приложения:

1. Контролен списък: „Устойчива ли е моята институция на кибертормоза?“

- Имаме ли процедура за сигнализиране на дигитален тормоз?
- Знаят ли служителите как да съхраняват доказателства (скриншоти)?
- Нашият уебсайт/материалите ни достъпни ли са в цифров формат (WCAG)?
- Имаме ли план за комуникация при кризисни ситуации в случай на обвинения?



ДИСТАНЦИОНЕН
МОБИНГ
СЪЩЕСТВУВА

2. Оценъчна анкета

Приложение 1:

ПРЕДВАРИТЕЛЕН ТЕСТ

Моля, дайте честна оценка на настоящите си знания. Анкетата се използва единствено за определяне на началната ниво на групата и за коригиране на фокуса на обучението.

ЧАСТ А: Самооценка на компетенциите

Моля, оценете колко уверени се чувствате в дадена област в момента. (Скала: 1 = Абсолютно не знам/не мога, 5 = Абсолютно знам/мога)

1. Запознат съм с правната отговорност на моята институция в случаи на тормоз (включително дистанционен тормоз) съгласно националното законодателство (PL/BG).
(1) – (2) – (3) – (4) – (5)
2. Знам как да съхранявам цифрови доказателства (имейли, логове, екранни снимки) по начин, който е допустим в съда.
(1) – (2) – (3) – (4) – (5)
3. Мога да прилагам подход, съобразен с преживяната травма, когато разговарям с бенефициент, който съобщава за насилие.
(1) – (2) – (3) – (4) – (5)
4. Знам как да управлявам кризисната комуникация в случай на обвинения в тормоз срещу дадена институция (медии, социални медии).
(1) – (2) – (3) – (4) – (5)
5. Запознат съм с картата на институциите за подкрепа в региона (и партньорската страна), към които мога ефективно да насоча жертвата.
(1) – (2) – (3) – (4) – (5)

ЧАСТ Б: Тест за проверка на знанията

Моля, изберете един отговор.

1. Използването на функцията „Препрати“ в електронната ви поща е най-добрият начин да запазите обидното писмо като доказателство.
ВЯРНО
НЕ
2. Пасивността на жертвата на тормоз (липса на реакция, мълчание) често е резултат от биологичен механизъм на „замръзване“, а не от съгласие с тормоза.
ВЯРНО
НЕ



3. В България тормозът над служител на основата на възраст или пол се разглежда от Комисията за защита от дискриминация (КЗД).

ВЯРНО

НЕ

4. Публична институция има право да инсталира софтуер за проследяване (bossware) на домашния компютър на служител, без да го информира за обхвата на събираните данни.

ВЯРНО

НЕ

5. Изпращането на ключови документи на незрящ служител под формата на сканирани изображения вместо в цифров формат може да се счита за форма на дискриминация или тормоз.

ВЯРНО

НЕ



**ДИСТАНЦИОНЕН
МОБИНГ
СЪЩЕСТВУВА**



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.



Приложение 2:

ОКОНЧАТЕЛЕН ВЪПРОСНИК (СЛЕД ОБУЧЕНИЕТО)

Целта на въпросника е да оцени усвояването на знания и да оцени качеството на семинара.

ЧАСТ А: Самооценка на компетенциите

Моля, оценете колко уверени се чувствате в дадена област СЕГА. (Скала: 1 = Абсолютно не знам/не мога, 5 = Абсолютно знам/мога)

1. Запознат съм с правните отговорности на моята институция в случаи на тормоз.
(1) – (2) – (3) – (4) – (5)
2. Знам как да съхранявам цифрови доказателства по начин, който е приемлив в съда.
(1) – (2) – (3) – (4) – (5)
3. Мога да прилагам подход, съобразен с преживяната травма, когато разговарям с бенефициентите.
(1) – (2) – (3) – (4) – (5)
4. Знам как да управлявам кризисната комуникация в случай на обвинения в тормоз.
(1) – (2) – (3) – (4) – (5)
5. Запознат съм с картата на институциите за подкрепа, към които мога да насоча бенефициентите.
(1) – (2) – (3) – (4) – (5)

ЧАСТ Б: Тест за проверка на знанията (ВЯРНО/НЕВЯРНО)

Контролни въпроси за проверка на придобитите знания (отговори за учителя: 1F, 2P, 3P, 4F, 5P).

1. Използването на функцията „Препрати“ в програмата за електронна поща е най-добрият начин да запазите обидното писмо като доказателство.
ВЯРНО
НЕ
2. Пасивността на жертвата на тормоз често е резултат от механизма „замръзване“.
ВЯРНО
НЕ
3. В България тормозът на основата на възраст или пол се разглежда от Комисията за защита от дискриминация (КЗД).
ВЯРНО
НЕ



4. Публичната институция има право да инсталира софтуер за проследяване (bossware) без да информира служителя.

ВЯРНО

НЕ

5. Неприспособяването на формата на документите към нуждите на хората с увреждания (например сканирани документи за незрящи хора) може да представлява форма на кибертормоз/дискриминация.

ВЯРНО

НЕ

ЧАСТ В: Оценка на семинара

(Скала: 1 = Много слабо, 5 = Много добре)

1. Съдържанието на обучението е свързано с моята работа в институция/НПО.
(1) – (2) – (3) – (4) – (5)
2. Знанията за правните и техническите аспекти бяха предадени ясно.
(1) – (2) – (3) – (4) – (5)
3. Представените материали (брошура, контролен списък, карта за помощ) ще бъдат полезни в практиката.
(1) – (2) – (3) – (4) – (5)
4. Начинът, по който бяха проведени занятията, насърчаваше активността и обмена на опит.
(1) – (2) – (3) – (4) – (5)

ЧАСТ Г: Прилагане (отворени въпроси)

1. Кое **конкретно действие** (например промяна на процедурата, одит на уебсайта, обучение на екипа) възнамерявате да приложите във вашата институция през следващата седмица?
2. Кой елемент от обучението беше най-ценен за вас (нещо, което промени играта)?
3. Какви са вашите идеи за използване на информационната брошура на проекта във вашите контакти с местната общност?

