

Описание на семинара за агенции по трудова заетост

„Дистанционният тормоз съществува! Ролята на агенциите за трудова заетост в одита на работодателите и безопасното въвеждане на клиенти на пазара на труда.“



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.



Целева група: Агенции за трудова заетост (публични и частни), агенти по подбор на персонал.

Основна цел на семинара:

Да се подобри компетентността на агенциите за трудова заетост при идентифициране на риска от кибертормоз сред работодателите и при предоставянето на безопасни и етични услуги на клиенти (включително уязвими групи) в контекста на дистанционната работа.

Конкретни цели: След завършване на обучението агенциите за трудова заетост ще:

- Могат да дефинира тормоза (включително кибертормоза) в правен контекст (Полша и България).
- Бъдат запознати с мащаба на явлениято и разбират специфичната същност на „скритите жертви“.
- Могат да проведат основен **одит на организационната култура** на работодателя по отношение на риска от дистанционен мобинг.
- Могат да идентифицират предупредителните признаци при клиент, който е преживял мобинг, и ще знаат как да адаптира процеса на медиация към тях.
- Притежават умения да обсъждат стандартите за борба с тормоза и дистанционната работа с работодателя.
- Знаят как да използват информационната брошура (резултат от проекта) като образователен инструмент за двете страни (клиент и работодател).
- Познават каналите за подкрепа (в Полша и България), за да могат да се намесят, когато процесът на назначаване на клиент на пазара на труда се обърка.

Методи:

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



Учебни материали:

- Мултимедийни презентации
- Казуси (базирани на данни от проекти и одити на работодатели)
- Работни листове за практически упражнения (напр. „Контролен списък за посредници“)
- Информационна брошура (резултат от проекта „Еразъм+“)

Резултати:

1. Повишена осведоменост и разбиране:

- Участниците ще придобият солидно разбиране за терминологията на кибертормоза, което ще им помогне да общуват с клиенти и работодатели.
- Разбирането на проблемите и предизвикателствата (тревожност, психосоматични проблеми), пред които са изправени жертвите на кибертормоз, ще позволи на участниците да им окажат по-добра подкрепа.

2. Познаване на правните разпоредби:

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

3. По-добри практики за медиация (ново умение):

- Участниците ще придобият нова компетентност – способността да проверяват работодателите за рискове от мобинг, което ще подобри качеството на техните медиаторски услуги.
- Те ще избегнат грешки (например вторична виктимизация на клиента) и ще могат да обсъждат уверено стандартите за дистанционна работа с работодателите.

4. Подкрепа за хора, преживели мобинг:

- Участниците ще бъдат активни съюзници (защитници) на клиентите в процеса на търсене на работа, което ще подобри чувството за сигурност на клиента.



- Участниците ще могат да подготвят клиентите за интервюта за работа (в контекста на „трудно минало“) и безопасно да ги „представят“ на нов работодател.

5. Практически умения:

- Практическите умения, придобити по време на упражненията (одит, преформулиране, симулации), ще позволят на участниците ефективно да прилагат знанията, които са придобили, в ежедневната си 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, за да се сплотят участниците, да се разчупи леда и да се създаде атмосфера на отвореност.
4. Установяване на правилата за семинара (например изключване на телефоните, без осъждане, уважение, поверителност).
5. Попълване на предварителна анкета 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.
- **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.
- Горизонтален 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 унижителни 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 кликане 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. Мащаб 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

5. Одит на работодателя – Как да разпознаем токсична дистанционна работна среда?

1. Предупредителни знаци при клиента (търсещ работа)

Цел: Да се идентифицират клиенти, които се нуждаят от специални грижи и безопасно място.

Въведението към модула подчертава, че за да изпълняват работата си ефективно и етично, агентите по заетостта трябва да бъдат не само експерти на пазара на труда, но и опитни диагностици. Идентифицирането на клиенти, които са преживели тормоз, е от решаващо значение за бъдещата им кариера. Такива клиенти са особено чувствителни към условията на новото работно място и преназначаването им в токсична или дори просто силно стресова среда може да задълбочи травмата им и да доведе до бърз провал на преназначаването.

Лекторът обсъжда ключовите предупредителни знаци, за които агентът трябва да бъде бдителен, когато разговаря с клиент:

1. Ниско самочувствие и използване на самоироничен език. Мобингът е юридически дефиниран като действие, което кара служителя да има „ниска оценка за своята професионална полезност“. В разговор с агент това се проявява чрез използване на самоунизителен език. Клиентът систематично омаловажава собствената си компетентност, използвайки изрази като: „Не съм добър в нищо“, „Мисля, че съм твърде глупав за това“, „Винаги развалям всичко“. За посредника това е сигнал, че клиентът ще се нуждае от работодател с подкрепяща организационна култура и че процесът на набиране на персонал може да изисква допълнителна подкрепа.
2. Соматични симптоми (психосоматика). Продължителният стрес, причинен от мобинг, почти винаги се проявява в тялото. Агентът 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. За посредника това е информация, че клиентът може да се нуждае от работа с ниско напрежение или гъвкаво работно време, а не от среда, в която се налага да „гаси пожари“.
3. Страхът от технологиите (в контекста на кибертормоза) е ключов сигнал, специфичен за кибертормоза. Агентът трябва да обърне внимание на нервната реакция на клиента към средствата за комуникация. Това може да включва трепване при звука на известие за имейл или съобщение, нежелание да проверява телефона си или явен страх от видеоконференции. При кибертормоза работният инструмент (компютър, смартфон) се превръща в инструмент за тормоз (например чрез агресивни съобщения след работно време или публична критика в Teams). За посредника това е сигнал, че 100% дистанционна работа в компания, базирана на постоянна комуникация (например Slack 24/7), може да не е подходяща за този клиент.
4. 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 общи изрази („атмосферата беше лоша“, „просто не се разбирахме“), като явно избягва да дава подробности. Такава реакция може да е признак за травма и непреодоляни преживявания на унижение. В тази ситуация агентът не трябва да насилва темата, а да отбележи, че това е чувствителна област за клиента.



2. „Червени флагове“ при работодателя – одит на агента

Научете посредниците да проверяват проактивно компаниите, преди да изпратят клиент там, за да минимизират риска от поставянето им в токсична работна среда. Това е ключова компетентност, която отличава посредника от кариерния съветник.

За разлика от съветника, агентът има двойна отговорност – към клиента (да осигури безопасна работа) и към работодателя (да предостави ценен кандидат). Следователно, неговата роля изисква активно одитиране на компанията, за да се сведе до минимум риска от неуспешно назначаване в резултат на токсична организационна култура. Одитът се разделя на външен (изследване) и вътрешен (интервю с HR/мениджър).

А. Външен одит (изследване и анализ на данни)

Преди да предложи позиция на клиент, посредникът трябва да проведе задълбочено проучване:

1. Анализ на мненията в онлайн средата (GoWork, Glassdoor и др.):

- Как да разграничим речта на омразата от моделите на тормоз? Едно единствено отрицателно мнение може да е резултат от уволнение или личен конфликт (т.нар. реч на омразата). Посредникът трябва да търси модели и повтарящи се ключови думи, които сочат към системен проблем.
- Ключови думи, които да се търсят: „токсичен“, „експлоатация“, „извънреден труд“, „крещене“, „микромениджмънт“, „постоянна достъпност“, „липса на уважение“, „вина“, „текучество на персонала“.
- Проверка на контекста: Ако десет отзива от различни години споменават един и същ мениджър като тормозещ, това е силен сигнал за тревога.

2. Анализ на текущото (огромна червена лампа):

- Посредникът трябва да провери дали компанията постоянно търси работници/служители за една и съща позиция.
- Високото текучество в даден отдел или за конкретна позиция е най-обективният индикатор за проблеми в организационната култура. Това може да показва прекомерен натиск, лошо въвеждане в работата, липса на подкрепа или тормоз. Ако клиент, който е бил тормозен, попадне в компания с високо текучество, шансовете му за възстановяване са минимални.



Б. Вътрешен одит (интервю с HR/мениджър)

Вътрешният одит включва използването на „Чеклист на посредника“ в интервюто за наемане/бизнес интервюто – набор от категорични въпроси, насочени към оценка на културата на дистанционна работа и стандартите за борба с тормоза.

Семинар: Създаване на „Чеклист на посредника“

Следните въпроси трябва да бъдат зададени от посредника по професионален начин като част от процеса на проверка на работодателя:

Област на одит	Въпрос, който трябва да бъде зададен от посредника	Червен флаг (притеснителен отговор)
Политики за дистанционна работа	„Каква е вашата политика относно дистанционната работа? Формализирана ли е?“	Няма официални правила, отговор: „Ние се споразумяваме на с всеки човек (работник/служител).“
Измерване на ефективността	„Как измервате ефективността на дистанционен работник/служител?“	Отговор: „Ние следим работното време и активността на екрана“ (показва липса на доверие и микромениджмънт, което е форма на кибертормоз).
Процедури срещу тормоза	„Какви са вашите процедури срещу тормоз/дискриминация? Кой е отговорникът по етика?“	Отговор: „Нямаме процедури, тук имаме добра атмосфера“ (това означава, че компанията не е подготвена за криза, което е правна грешка).
Въвеждане	„Какъв е процесът на въвеждане в работата за дистанционен работник/служител?“	Отговор: „Те получават логин и трябва да се ориентират. Даваме им голяма автономия“ (това означава, че те са „хвърлени в дълбокото“ без подкрепа, което насърчава изолацията и тормоза).
Граници и наличност (достъпност)	„Какви са очакванията по отношение на достъпността след работно време (например вечер или през почивните дни)?“	Отговор: „Ние работим динамично и очакваме достъпност, когато е необходимо“ (игнорирайки „правото да бъдеш офлайн“ и

		нарушавайки границите на клиентите).
--	--	--------------------------------------

6. Казус: „Мечтаната компания“, която е кошмар (групова дискусия)

Описание на ситуацията:

Агентът има чудесна, високоплатена оферта (100% дистанционна работа) в млада, динамична стартираща компания. Работодателят казва: „Ние сме като семейство“, „Търсим човек, който е на разположение 24/7“ и „Нямаме процедури, важен е резултатът, а не документите!“.

Въпроси за дискусия:

1. Какви **червени флагове** трябва незабавно да алармират набирация персонал? (Анализ на изразите: „Като семейство“ – липса на граници; „24/7“ – експлоатация; „Без процедури“ – хаос и правен риск).
2. Защо изразът **„Ние сме като семейство“** често е токсичен сигнал в професионална среда (той означава замъгляване на границите между личния живот и работата, което е благодатна почва за мобинг)?
3. Бихте ли изпратили там клиент, който **е преживял травма от мобинг**, въпреки високата заплата? Как бихте оправдали етично решението си?

7. Интервенция и застъпничество

1. Подготовка на клиента за процеса (перспектива на посредника)

Цел: агентите по заетостта да научат как да подкрепят клиент, който е преживял мобинг, в процеса на търсене на нова работа и как да го подготвят за **безопасно и уверено представяне** пред потенциален работодател.

Клиентите, които са преживели тормоз (дори кибертормоз), често носят в себе си чувство на срам, ниско самочувствие и страх да не бъдат наранени отново. При интервю за работа е от решаващо значение да се контролира това, което се споделя. Задачата на посредника е да подготви клиента, така че историята му за напускането на предходната работата да бъде професионална, неутрална и фокусирана върху бъдещето, а не да се задържа върху миналото. Това помага да се избегне вторична виктимизация от страна на работодателя (който може да възприеме клиента като конфликтен или взискателен човек).



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.



Семинар: Как да отговорим на въпроса „Защо напускате предишната си работа?“

Фасилитаторът анализира различни варианти за отговор с участниците, като се фокусира върху защитните механизми на клиента и възприятието на работодателя.

Вариант на отговор	Пример	Анализ на риска и защо това е „лош отговор“
Изливане на скръбта и фокусиране върху обвиненията (емоционален вариант)	<i>„Шефът ми беше тиранин, унищожил ме психически, тормозил ме с имейли през нощта, а отдел „Човешки ресурси“ не направи нищо.“</i>	Риск от стигматизация: Работодателите се страхуват от „конфликтни“ хора. Въпреки че клиентът е жертва, работодателят може да види в него само човек, който има склонност да обвинява другите и да завежда съдебни дела. Липса на професионализъм: Отговорът е прекалено емоционален и несъвместим с официалния език на търсене и намиране на работа.
Самообвиняване (пасивен вариант)	<i>„Предполагам, че не бях на висотата на предизвикателството. Бях твърде слаб. Не бях подходящ за тази работа.“</i>	Риск от ниско самочувствие: Това потвърждава ниското самочувствие, което клиентът е придобил в резултат на тормоза. Посланието към работодателя е: „Аз съм кандидат с ниска стойност, който не вярва в собствените си знания, умения и компетенции.“
Липса на последователност (вариант „бягство“)	<i>„Просто почувствах, че е време за промяна.“</i>	Риск от липса на достоверност: Този отговор е твърде неясен и може да подсказва, че клиентът крие нещо или е професионално нестабилен.

Добър отговор (асертивен и неутрален) – техника „преформулиране“

Добрият отговор трябва да използва техниката за преформулиране, при която клиентът превръща негативния опит в положително търсене.

- **Вариант 1 (Фокус върху организационната култура):**

*„Търся работна среда с по-голяма **прозрачност** и култура, основана на **взаимно уважение**. Реших да направя промяна, защото предходното ми работно място не предлагаше ясни процедури за комуникация, което не съответстваше на моите очаквания за професионално сътрудничество.“*

Коментар: Това е асертивно, професионално и не обвинява никого. Фокусира се върху **ценностите** на клиента (уважение, прозрачност).

- **Вариант 2 (Фокус върху развитието и бъдещето):**

„Моите ценности и стил на работа, които се фокусират върху измерване на резултатите, а не върху времето, прекарано пред компютъра, вече не бяха съвместими с организационната култура на компанията, която наблягаше на микромениджмънта. Сега търся място, където моите умения ще бъдат напълно използвани на базата на доверие.“

Коментар: Това е неутрално и фокусирано върху намирането на по-подходящо място, което е естествена част от професионалната кариера.

Ролята на фасилитатора в семинара:

Ролята на медиатора е от решаващо значение в това упражнение и включва:

1. Потвърждаване на емоциите на клиента. Признание, че клиентът има право да се чувства ядосан и огорчен, но и разясняване защо тези емоции не могат да бъдат доминиращи в процеса на търсене на работа.
2. Моделиране: медиаторът моделира и предлага безопасни, готови фрази, които клиентът може да използва (както по-горе).
3. Практика. Съвместна ролева игра (посредникът в ролята на наемащия, клиентът отговаря), докато клиентът се почувства уверен с новия, професионален разказ.
4. Осъзнаване, че целта е да се намери здравословно работно място, а не да се отмъсти или да се изяснят нещата в предишната компания (последната задача е за адвокатите/съда, а не за процеса на набиране на персонал).



2. Симулации (ролеви игри)

Практическо обучение по ключови умения за агенти по заетостта в областта на асертивната защита на клиенти (разговор с работодател) и укрепване на мотивацията на клиенти (разговор с лице, което е преживяло мобинг).

Упражнението се провежда в групи от по трима души: агент, работодател/клиент и наблюдател. Ролята на наблюдателя е да води бележки и да дава конструктивна обратна връзка за техниките, използвани от агента (например задаване на проучвателни въпроси, валидиране на емоции).

а. Двойка 1: Медиатор – Работодател (Настояване за „извънреден труд“)

Сценарий: Посредникът разговаря с мениджър, който набира кандидати за дистанционна работа, и трябва да провери реалните условия на труд, които могат да представляват риск за клиент, който е чувствителен към натиск.

Елемент	Подробности за инструкциите	Цел за посредника
Инструкция за „Работодателя“	„Имаме нужда от някого „веднага“, работа под напрежение, определено ще има извънреден труд , но плащаме добре. Вашият клиент ще може ли да се справи? Трябва да сме сигурни, че това не е „половинчатата мярка“.	Проверете устойчивостта на агента на напрежение и пари.
Цел за „посредника“	Асертивно договаряне и одит. Не се поддавайте на прибързани обещания. Попитайте за подробности („Какво точно означава „работа под напрежение“?“, „Как се изчисляват извънредните часове – записват ли се официално?“).	
Ключова техника (преформулиране)	Асертивно представяйте ограниченията на клиента (без да разкривате травмата му): „Моят клиент е много организиран и цени добрите работни практики , което се превръща във висока ефективност по време на стандартното работно време. Уверен съм, че ще постигне очакваните резултати, без да се налага да работи постоянно извънредно.“	

b. Двойка 2: Агент – клиент (страхува се да се върне на пазара на труда)

Сценарий: Агентът има много компетентен клиент, който обаче, след като е бил тормозен, се страхува да се върне на пазара на труда и се отказва да търси работа.

Елемент	Подробности за инструкциите	Цел за агента
Инструкции за „Клиента“	„Страхувам се, че навсякъде е едно и също. Дистанционният тормоз ще ме настигне и в новата компания. Може би е по-добре да остана на социални помощи...“	Участникът трябва да се изправи срещу страха, пасивността и чувството на безнадеждност на клиента.
Цел за „посредника“	<p>Подкрепете и потвърдете емоциите на клиента.</p> <p>1. Използвайте потвърждение: „Разбирам вашите притеснения. Естествено е да изпитвате страх от „ “ след такъв опит. Имате пълното право да изпитвате тези емоции.“ (Изграждане на сигурна връзка).</p> <p>2. Използване на техниката „Малки стъпки“: „Не е нужно да изпращаме 100 автобиографии веднага. Нека проверим една компания, която съм одитирал по отношение на работната култура и която има ясни процедури срещу тормоза. Предлагам да подготвим само автобиография и мотивационно писмо. Това е една безопасна стъпка.“</p>	
Ключова техника (контраст и сигурност)	Посредникът използва результатите от собствения си одит (Модул 2) като доказателство, че не всички работни места са еднакви, и като инструмент за изграждане на доверие у клиента.	

8. Инструменти, превенция и дългосрочна подкрепа

1. Изграждане на правна защита и професионална грижа

Цел: Да се защитят правните интереси и репутацията на посредника и да се гарантира непрекъснатост и прозрачност на подкрепата за клиента (търсеция работа).

Агенциите за трудова заетост работят в област, в която взаимоотношенията и обещанията могат да бъдат нестабилни. Подходящата документация е доказателство за професионална грижа, което е от решаващо значение в случай на спорове или искове. Участниците в обучението ще бъдат запознати с необходимостта да водят бизнес бележки за ключовите констатации:

а. Бележки от разговори с клиента (търсец работа):

- Оценка на риска: отбележете дали клиентът е съобщил за случаи на тормоз или други затруднения (травма, страх от технологиите), които изискват специално внимание.
- Констатации относно очакванията: запишете дали клиентът приема конкретна стратегия за търсене на работа и видове работна среда, които да избягва.
- Предоставяне на материали: отбележете, че информационната брошура (резултат от проекта) и други образователни материали са предоставени на клиента (това е доказателство за активна подкрепа и превенция).

б. Бележки от разговори с работодателя (вътрешен одит):

- Въпроси и отговори от одита: отбележете стриктно въпросите, зададени като част от контролния списък на агента (например за процедурите срещу тормоз, правилата за дистанционна работа, начина на измерване на производителността) и получените отговори.
- Показатели за текучество: записване на резултатите от собственото ви проучване относно стабилността на заетостта в компанията.

2. Кризисна интервенция. Ролята на бележките в случай на жалба от клиент

Сценарий: Клиентът се връща след пробен период и казва: „Вие ме изпратихте в компания, в която има тормоз, въпреки предупрежденията ми!“

Бележките от одита са първата линия на защита и доказателство, че посредникът е действал добросъвестно, като не се е основавал само на общи декларации, а активно е проверявал стандартите на работа. Посредникът може да докаже следното:

- Доказателство за дължима грижа: „Бележките ми показват, че на срещата на [дата] [име на работодателя] е заявил, че е формализирал процедури срещу тормоза и че не се очакват извънредни часове. Трябва да проверим това, тъй като противоречи на декларациите, въз основа на които ви изпратих там.“
- Правна подкрепа: Документацията позволява бърз анализ дали настоящата ситуация на клиента нарушава условията, обещани от работодателя, което улеснява вземането на решение за по-нататъшна намеса (например, информиране на отдел „Човешки ресурси“ или посочване към правни средства за защита).

9. Представяне на информационната брошура

1. Представяне на информационната брошура (един от резултатите от проекта) като ключов, готов за употреба инструмент за посредници, който подкрепя клиента и има образователна функция във взаимоотношенията с работодателите.

Участниците в обучението ще се запознаят подробно със структурата на брошурата, като се обърне специално внимание на практическото ѝ приложение в работата на посредника:

а. Контролен списък: как да разпознаем дистанционен мобинг?

Тази секция позволява на клиента да провери своите преживявания (дали става въпрос само за остър конфликт или за тормоз). За посредника това е **диагностичен инструмент**, който помага на клиента да определи проблема въз основа на критерии (систематичност, асиметрия на властта, отрицателни ефекти).

б. Правни аспекти (Полша и България):

Съдържа обобщен преглед на нормативната уредба и формалните процедури в двете страни (Трудов кодекс, ЗЗД, ролята на ГИТ). Това е **ръководство за действие**, което посочва къде и как да се потърси правна помощ и какви доказателства да се съберат.



с. Психологически аспекти и стратегии за справяне:

Тук се предлагат съвети за справяне със стреса и тревожността, както и техники за асертивна комуникация (например *как да се поставят граници в дистанционната комуникация*). Тази секция е от решаващо значение за **овластяването на клиенти**, които се нуждаят да възвърнат чувството си за самостоятелност.

2. Ключовата роля на брошурата за медиатора:

Посредникът трябва да разглежда брошурата не само като материал за клиента, но и като професионален комуникационен ресурс, който повишава неговата надеждност и ефективност в преговорите:

- **За клиента (получаване на брошурата като реална подкрепа):**
 - Получаването на брошурата засилва знанията, придобити по време на консултацията, и помага на клиента в по-нататъшния самоанализ.
 - Клиентът получава конкретен наръчник, който намалява чувството на самота и безпомощност, което е особено важно за жертвите на мобинг. По този начин посредникът действа етично и всеобхватно.
- **За работодателя (използване като образователен инструмент и претекст за разговор):**
 - Брошурата се превръща в неутрален повод за разговор относно стандартите за борба с тормоза, без да е необходимо да се обвинява работодателят. Тя е инструмент за *превенция* в бизнес отношенията.
 - Посредникът може да използва следната формулировка: *„Като част от нашето сътрудничество бих искал да Ви оставя материали за добрите практики при дистанционна работа, разработени в рамките на европейски проект. Те съдържат актуални контролни списъци, които помагат за създаването на здравословна работна среда. Считам, че това е в съответствие с Вашите високи стандарти.“*
 - Чрез предоставянето на този материал посредникът дискретно напомня на работодателя за неговите задължения (например законовото задължение да предотвратява тормоза), като същевременно укрепва имиджа си на партньор, който се грижи за етиката и безопасността на работното място.

10. Help Paths (PL и BG) – Какво да направите, ако назначаването не е успешно?

Осъзнаване от страна на агенциите за трудова заетост на ролята им като „ръководители“ на системата за правна и психологическа подкрепа и предоставяне на **проверена информация** за институциите, които са на разположение в Полша и България.

Ролята на посредника като „пътеводител“ към системата:

Агенцията за заетост не е адвокат или психолог и не трябва да дава съвети в тези области. Нейната роля е да потвърди опита на клиента и да посочи доказани, официални начини за действие. Участниците трябва да разберат, че тяхната намеса е от решаващо значение в първия момент на кризата, тъй като често предотвратява ескалирането на проблема или отказването на клиента от работата.

а. Начини за подкрепа в Полша

В Полша правната дефиниция на мобинг се съдържа в Кодекса на труда, който определя основните начини на действие:

Начин	Институция/организация	Роля и правомощия
1. Административни (контрол)	Национална инспекция по труда (НИТ)	Най-бързият и безплатен път. НИТ може да проведе инспекция в дадена компания въз основа на анонимна (по искане на клиента) или открита жалба. Тя проверява дали работодателят е въвел процедури срещу тормоза (което е негово задължение) и дали спазва правилата за здраве и безопасност (включително психосоциалните рискове). НИТ не се произнася по случаи на тормоз, но докладите ѝ могат да бъдат ценни доказателства в съда.
2. Съдебен (формален)	Трудов съд	Единствената институция, която може да се произнесе по случаи на мобинг и да присъди на клиента (служителя): 1. Финансова компенсация за увреждане на здравето и 2. Компенсация (ако трудовият договор е бил прекратен поради мобинг). Клиентът трябва да

		докаже, че е имало мобинг (затова документацията е от решаващо значение).
3. Подкрепа (психично здраве)	Психиатри / Психолози / НПО	Мобингът причинява симптоми на тревожност, депресия и психосоматични разстройства. Медиаторът трябва да препоръча на клиента да потърси спешно професионална помощ (психолог за терапия, психиатър за евентуално болничен отпуск или фармакотерапия) и да го насочи към местни НПО или групи за подкрепа (често безплатни), специализирани в помощта на хора, претърпели професионална травма.

б. Начини за подкрепа в България

Българското трудово законодателство не съдържа единна и изчерпателна дефиниция за мобинг, което усложнява процедурата. Защитата се основава на разпоредбите на Кодекса на труда (защита на достойнството) и Закона за защита от дискриминация.

Стъпка	Институция/организация	Роля и правомощия
1. Вътрешни	Вътрешен отдел по човешки ресурси (ако има такъв)	Препоръчително е клиентът първо да подаде вътрешна жалба (ако компанията разполага с процедури за това). Това е предпазна мярка и създава официален запис.
2. Регулаторна (инспекция)	Генерална инспекция по труда (ГИТ)	Еквивалент на Националната инспекция по труда. Разглежда общи нарушения на Кодекса на труда, включително нарушения на задължението на работодателя да защитава достойнството на работника/служителя (чл. 127, ал. 2 от Кодекса на труда).

3. Антидискриминация	Комисия за защита срещу дискриминация (КЗД)	Ключова институция, ако тормозът се основава на дискриминация (например по пол, раса, възраст, ориентация). КЗД има правомощията да издава задължителни инструкции на работодателите, да налага санкции и да постановява, че е налице нарушение.
4. Съдебна	Съд – граждански иск	Последна инстанция за предявяване на искове, по-специално за обезщетение за неимуществени (морални) вреди, произтичащи от нарушение на достойнството или дискриминация.
5. НПО	Асоциация „Анимус“ / БЦНП (Български център за нестопанско право)	НПО, предлагащи безплатни правни и психологически консултации и подслон за жертви на насилие/тормоз. Тези организации често предоставят най-непосредствена и всеобхватна подкрепа в началната фаза на кризата.

Важен съвет за посредника: Независимо от държавата, посредникът винаги трябва да подчертава пред клиента **необходимостта от събиране на доказателства** (имейли, екранни снимки, дати, свидетели) преди напускане на работното място.

Имейли. Обсъдете необходимостта от архивиране на обидни, унижителни или тормозещи съобщения. Ключовият съвет е незабавно да препратите такива съобщения (с пълни заглавни редове) на частен, външен имейл адрес (например Gmail, Outlook). Съхраняването на доказателствата изключително в служебния ви имейл акаунт е рисковано, тъй като работодателят ви 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.



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.



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 „постоянството“ 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).

11. Обобщение и оценка

Заклучителна сесия. Посредникът като активен насърчител на здравословните работни места (дискусия)

Цел: Да се консолидира ролята на посредника по заетостта като ключова фигура в създаването на етични стандарти на пазара и да се премине от ролята на „доставчик на автобиографии“ към „стратегически партньор за устойчива заетост“.

Ключови въпроси за дискусия:

- Промяна на парадигмата: какви конкретни, ежедневни дейности (освен одит) отличават посредника, който е само *доставчик на автобиографии*, от този, който е насърчител на здравословните работни места?
 - Проактивно отхвърляне на оферти, които не отговарят на стандартите за хигиена при дистанционна работа, информиране на работодателите за „правото да бъдеш офлайн“ и използване на език, *основан на ценности* (уважение, прозрачност, доверие), вместо език, *основан на транзакции* (цена, време, количество).
- Въздействие върху репутацията. Как активното застъпничество за етични стандарти на работа може да подобри репутацията на вашата агенция/институция в очите, както на най-добрите кандидати (клиенти), така и на най-отговорните работодатели?
 - Посредникът, който отсява токсичните оферти, привлича най-добрите кандидати и се превръща в надежден партньор за компании с етична култура.

- Етични предизвикателства: как да се справите с икономическия натиск, който ви принуждава да назначавате клиенти в компании, които сте диагностицирали като „рискови“?
 - Дискусия за определяне на собствените ви граници и дългосрочните разходи за назначаване на клиент, който е преживял травма, в опасна среда (например висока текучество, необходимост от повторно набиране на персонал).

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

1. Фасилитаторът 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).
 - Въпросник за оценка. За да се съберат мнения за съдържателното и организационното качество на семинара.

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.



ПРЕДВАРИТЕЛЕН ТЕСТ

Наименование на семинара: „Дистанционният мобинг съществува! Ролята на агенцията за трудова заетост в одита на работодателите и безопасното въвеждане на клиенти на пазара на труда.“

ЧАСТ А: Самооценка на компетенциите

(Моля, оценете настоящото си ниво на увереност в дадена област, където 1 = изобщо не се чувствам уверен, 5 = чувствам се много уверен):

№	Област на компетентност	Оценка (1-5)
1.	Мога да дефинирам дистанционния тормоз (кибертормоз) и да го разгранича от остър конфликт.	(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
2.	Разпознавам фините предупредителни знаци при клиенти (например страх от технологиите, ниско самочувствие), които може да са преживели тормоз.	(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
3.	Мога да проведе активна проверка на работодателя в разговор с отдел „Човешки ресурси“, за да оценя риска от токсична култура на дистанционна работа.	(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
4.	Знам как да подготвя клиент, който е бил тормозен, да отговори неутрално и категорично на въпроса „Защо напускате предишната си работа?“.	(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
5.	Знам институции (в Полша и/или България), към които мога да насоча клиент в случай на правни искове, свързани с тормоз.	(1) - (2) - (3) - (4) - (5)

ЧАСТ Б: Тест за знания (ВЯРНО / НЕВЯРНО)

(Моля, изберете един отговор: ВЯРНО или НЕВЯРНО):

№	Въпрос	ВЯРНО	НЕ
1.	В полския Трудов кодекс правната дефиниция за тормоз изисква тормозът да продължава непрекъснато в продължение на най-малко 6 месеца .		
2.	Високото текучество в даден отдел или на определена длъжност е тревожен сигнал за посредника и индикатор за потенциални проблеми в организационната култура.		
3.	Въпросът на посредника към работодателя: „Как измервате ефективността на дистанционен служител?“ има за цел да проучи риска от микромениджмънт и липса на доверие.		
4.	По време на интервю клиентът, който е бил тормозен, трябва да опише подробно неетичното поведение на предишния си шеф, за да изгради доверие у работодателя.		
5.	В случаи на съмнение за дискриминация на работното място (например на основата на пол), основната институция за подкрепа в България е Комисията за защита от дискриминация (КЗД).		
6.	Ако компания, която работи дистанционно, декларира, че „няма формализирани процедури, а само добра атмосфера“, това е сигнал за посредника, че съществува повишен риск от хаос в комуникацията.		

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.



ЗАКЛЮЧИТЕЛНО ПРОУЧВАНЕ (ПОСТ-ТЕСТ)

Наименование на семинара: „Дистанционният мобинг съществува! Ролята на агенцията за заетост в одитирането на работодателите и безопасното въвеждане на клиенти на пазара на труда.“

ЧАСТ А: Самооценка на компетентността (след обучението)

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

№	Област на компетентност	Оценка (1-5)
1.	Мога да дефинирам дистанционния тормоз (кибертормоз) и да го разгранича от остър конфликт.	(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
2.	Разпознавам фините предупредителни знаци при клиенти (например страх от технологиите, ниско самочувствие), които може да са преживели тормоз.	(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
3.	Мога да проведя активна проверка на работодателя в разговор с отдел „Човешки ресурси“, за да оценя риска от токсична култура на дистанционна работа.	(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
4.	Знам как да подготвя клиент, който е бил тормозен, да отговори неутрално и категорично на въпроса „Защо напускате предишната си работа?“.	(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
5.	Знам институции (в Полша и/или България), към които мога да насоча клиент в случай на правни искиове, свързани с тормоз.	(1) - (2) - (3) - (4) - (5)

ЧАСТ Б: Тест за знания (ВЯРНО / НЕВЯРНО)

(Моля, изберете един отговор: ВЯРНО или НЕВЯРНО):

№	Въпрос	ВЯРНО	НЕ
1.	В полския Трудов кодекс правната дефиниция за тормоз изисква тормозът да продължава непрекъснато в продължение на най-малко 6 месеца .		
2.	Високото текучество в даден отдел или на определена длъжност е тревожен сигнал за посредника и индикатор за потенциални проблеми в организационната култура.		

3.	Въпросът на посредника към работодателя: „Как измервате ефективността на дистанционен служител?“ има за цел да проучи риска от микромениджмънт и липса на доверие.		
4.	Клиент, който е бил тормозен, трябва да опише подробно неетичното поведение на предишния си шеф по време на интервюто за наемане, за да изгради доверие с наемащия.		
5.	В случаи на съмнение за дискриминация на работното място (например на основата на пол), основната институция за подкрепа в България е Комисията за защита от дискриминация (КЗД).		
6.	Ако компания, която работи дистанционно, заяви, че „няма формализирани процедури, а само „добра атмосфера“, това е сигнал, че при работодателя съществува повишен риск от хаос в комуникацията.		

ЧАСТ В: Отворени въпроси и оценка

1. Кой беше най-ценният елемент от това обучение за вас, който ще окаже пряко влияние върху вашата работа? (Моля, опишете едно конкретно нещо).

-
2. Моля, дайте един пример за неутрално и категорично изречение, което бихте посъветвали клиента си да използва в отговор на въпрос за причината за напускане на последната му работа след като е бил жертва на тормоз.

-
3. Моля, оценете полезността на семинара (където 1 = Много слаб, 5 = Много добър):

- Съдържание и тематика на програмата: (1) - (2) - (3) - (4) - (5)
- Полезност на симулациите (ролеви игри): (1) - (2) - (3) - (4) - (5)



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 № 3

ВЪПРОСНИК ЗА ОЦЕНКА (СЛЕД ОБУЧЕНИЕТО)

Наименование на семинара: „Дистанционният мобинг съществува! Ролята на агенциите за трудова заетост в одита на работодателите и безопасното въвеждане на клиентите на пазара на труда.“

Инструкции: Моля, попълнете анкетата след обучението. Нейната цел е да оцени ефективността и качеството на програмата.

ЧАСТ А: Повишаване на знанията и компетентността (пост-тест)

(Моля, оценете **нивото си на увереност** след обучението в дадена област, където 1 = изобщо не се чувствам уверен, 5 = чувствам се много уверен):

№	Област на компетентност	Оценка (1-5)
1.	Разпознавам фините предупредителни знаци при клиенти (напр. страх от технологиите, соматични симптоми), които може да са били жертви на тормоз.	(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
2.	Мога да проведа активна проверка на работодателя в разговор с отдел „Човешки ресурси“, като задавам въпроси за стандартите за дистанционна работа и процедурите за борба с тормоза.	(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
3.	Знам как да защита клиента по категоричен начин в разговор с работодател (например чрез договаряне на границите на работата, включително наличност извън работното време).	(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
4.	Разбирам защо е важно да се водят подробни записки (бележки) от одити на работодатели и разговори с клиенти.	(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
5.	Запознат съм с наличните източници на помощ (правна и психологическа) и мога да насочвам клиенти към тях в случай на неуспешно наемане на работа.	(1) - (2) - (3) - (4) - (5)

ЧАСТ Б: Оценка на качеството на обучението

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

Аспект	Оценка (1-5)
--------	--------------



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.



Цялостна оценка на обучението	(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
Съдържание: Съдържанието беше полезно и подходящо за моите професионални нужди.	(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
Част от семинара: Симулациите (ролеви игри) ми помогнаха да упражнявам уменията си.	(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
Обучител: Обучителят беше компетентен, ангажиращ и предаде знанията си ясно.	(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
Материали: Информационната брошура и контролният списък за посредници са полезни в практиката.	(1) - (2) - (3) - (4) - (5)
Организация: Времето и темпото на обучението бяха подходящи.	(1) - (2) - (3) - (4) - (5)



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.

