

др Вида ВИЛИЋ*

МАНИПУЛАЦИЈА ЛИЧНИМ ПОДАЦИМА СА ДРУШТВЕНИХ МРЕЖА КОЈИ СЕ ОДНОСЕ НА ЗАПОШЉАВАЊЕ И НАЧИНИ ЗА СУПРОТСТАВЉАЊЕ ИНТЕРНЕТ (САЈБЕР) МОБИНГУ

Резиме

Општеприхваћена дефиниција злостављања на радном месту, ни у „реалном“ ни у виртуелном радном окружењу, још увек не постоји. Ипак, око његових појавних облика нема сумње: злостављање на радном месту може да се испољи као вербално и невербално, психичко и физичко злостављање и понижење. Посебно погодно место за подстицање групне мржње у оквиру радног окружења, нападе на приватност, узнемиравање, праћење, вређање, несавестан приступ штетним садржајима, ширење насилних и увредљивих коментара, слање претећих и креирање тзв. „фантомских“ профила које садрже приче, цртежи, слике и шале на рачун жртве представљају друштвене мреже. Вид мобинга који се врши на интернету је и манипулација личним подацима који су објављени на друштвеним мрежама, као вид својеврсне контроле коју послодавци могу да врше над животима и слободним временом својих запослених. Оваква врста провере и етикетања поистовећује се са дискриминацијом на националној, сексуалној, родној, политичкој припадности одређеним групама, па као таква не може бити релевантна за заснивање радног односа. За указивање на механизме настанка и последице мобинга који се врши коришћењем интернета и друштвених мрежа, веома је важно за превентивно деловање које може бити организовано на три нивоа: примарна, секундарна и терцијална превенција.

Кључне речи: злостављање на радном месту, мобинг, интернет (сајбер) мобинг, лични подаци, друштвене мреже.

* Помоћник директора за правне послове, Клиника за стоматологију Ниш

I Увод

Злостављање на радном месту се различито дефинише и не постоји једна општеприхваћена дефиниција. И поред тога што не постоји универзално прихваћена дефиниција злостављања на раду, сви аутори су углавном сагласни да постоје понашања карактеристична за ову врсту злостављања, попут штетног понашања претпостављеног које је усмерено на подређеног запосленог, понижење и шиканирање, различито етикетање. Злостављање на радном месту је последица неједнакости моћи, а може да се испољи као вербално, невербално, психичко злостављање, физичко злостављање и понижење.¹ Оно се односи на поновљено и безразложно деловање појединаца или група које је усмерено на неког појединца или групу појединаца из радног окружења, са намером да се застраше, деградирају, понизе или потчине, или да се створи опасност за њихово здравље или безбедност.²

У литератури се злостављање на радном месту коришћењем интернета и друштвених мрежа не дефинише посебно, тако да се може рећи да све што се односи на мобинг уопште важи и за интернет мобинг, с тим што се ова врста мобинга одвија преко интернета, односно друштвених мрежа. Друштвене мреже представљају погодно место за подстицање групне мржње у оквиру радног окружења, нападе на приватност, узнемиравање, праћење, вређање, несавестан приступ штетним садржајима, ширење насилних и увредљивих коментара, слање претећих и креирање тзв. „фантомских” профила које садрже приче, цртежи, слике и шале на рачун жртве. Путем електронске поште или слањем смс порука запосленима се упућују непристојне поруке, дискриминаторне поруке, поруке мржње, претње и сл.³ како би се повредио њихов углед, част, достојанство и интегритет или како би били елиминисани са радног места. Такође је могућа манипулација личним подацима са интернета који се односе на запошљавање, када послодавци приликом избора лица

-
- 1 Миомира Костић, Вида Вилић, „Злостављање на радном месту – мобинг и сајбер мобинг“, *Зборник радова „Правна клиника за заштиту права жена- норме и пракса“*, Ниш, 2013, 114
 - 2 Cyber Bullying in the Workplace, доступно на адреси: <http://www.workplaceethicsadvice.com/2016/08/cyber-bullying-in-the-workplace-how-to-identify-bullying-behavior-by-employees-workplace-bullying-refers-torepeatedunreaso.html>, 1. 3.2018.
 - 3 Vaughan Bowie, Bonnie S. Fisher, Cary Cooper, *Workplace Violence*, Routledge, 2012, доступно на адреси: https://books.google.si/books?hl=sr&lr=&id=OmkQBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA248&dq=cyber+workplaceviolence+&ots=0VUnUUGL2Q&sig=p4519veMQ5-z3k5gt9SpzoMqdQk&redir_esc=y#v=onepage&q=cyber%20workplaceviolence&f=false, 12. 2. 2018.

које ће запослити проверавају кандидате претраживањем друштвених мрежа.⁴

II Манипулација личним подацима са друштвених мрежа које се односе на запошљавање

Један од веома честих облика испољавања интернет мобинга је манипулација личним подацима који се налазе на интернету, запослених и незапослених лица која траже посао, од стране послодаваца. Још 2008. године CareerBuilder.com је на основу истраживања у које је било укључено 31.000 послодаваца проценио да један од пет послодаваца користи друштвене мреже у намери да провери потенцијале кандидате за посао.⁵ Међутим, како и запослена лица користе друштвене мреже, 2009. године је забележен случај да је Кимберли Свон (*Kimberley Swann*) отпуштена из компаније *Ivell Marketing and Logistics Limited* због тога што је на друштвеној мрежи окарактерисала свој посао као „досадан“.⁶ Послодавци користе друштвене мреже за проверавање својих запослених, па тако врше индиректни мобинг посредством компјутерских технологија и друштвених мрежа: 41% проверава да ли користе алкохол и наркотице, 40% да ли има неадекватних фотографија, 29% обраћа пажњу на вештине комуникације, 22% на корисничко име које користе на мрежи, 21% на

4 С обзиром на то да мобинг путем интернета још увек нема одговарајућу законску регулативу и да је откривање овог облика злостављања веома тешко, ради провере постојања мобинга путем интернета могуће је запосленима поставити следећа питања: да ли имате профил на некој друштвеној мрежи; да ли често са радног места користите интернет и приступате разним друштвеним мрежама и форумима; да ли сте у некој групи на интернету (друштвеној мрежи) која почиње са 'Мрзим..' или слично; да ли сте некада добили неку нежељену поруку на мобилном, на е-маил или на ћаскању од особе са којом радите; да ли сте одсуствовали са посла због тих нежељених порука; да ли је нека од особа са којима радите објавила неку неистину о вама на „ћаскањима“, блогу или интернет страници; да ли вас неко од особа са којом радите исмејава због говора, држања, хода, одевања, пола, националности, порекла, приватног живота и слично на „ћаскањима“, блогу или интернет страници; да ли због оваквог понашања других размишљате о промени радног места; да ли се о вама путем интернета – друштвене мреже или смс порука шире непроверене гласине, клевете или сексуалне интриге на радном месту; да ли је неко од особа са којима радите другим колегама и колегиницама слао поруке а потписао ваше име и сл.

5 Heather Havenstein, One in five employers uses social networks in hiring process, 2008, доступно на адреси: http://www.computerworld.com/s/article/9114560/One_in_five_employers_uses_social_networks_in_hiring_process, 27. 2. 2018.

6 News.2009: Sacked for Calling Job Boring on Facebook, доступно на адреси: <http://news.sky.com/skynews/Home/UK-News/Facebook-Sacking-Kimberley-Swann-From-Clacton-Essex-Sacked-For-Calling-Job-Boring/Article/200902415230508Sky>, 27. 2. 2018.

криминално понашање, 19% на одавање професионалних тајни претходних послодаваца.⁷

Према извештају сигурносне фирме *Sophos*⁸ један од најбитнијих разлога због кога послодавци забрањују запосленима да друштвеним мрежама приступају са радног места је тај што сматрају да овакво понашање не само да доводи до пада продуктивности, већ да се на овај начин у рачунарске системе послодаваца уносе злонамерни програми који се налазе на друштвеним мрежама помоћу којих је могуће откривати осетљиве личне податке о запосленима као и поверљиве пословне податке непознатим људима.⁹ Овим истраживањем је обухваћено преко 500 послодаваца. Укупно 72% испитаних послодаваца је изјавило да је забрињено да овакво понашање запослених када су у питању друштвене мреже излаже целокупно њихово пословање ризику омогућавајући да поверљиви подаци стигну у погрешне руке.¹⁰ Као друштвене мреже које су окарактерисане као најризичније препознате су *Facebook* (60% испитаних послодаваца), *MySpace* (18%), *Twitter* (17%) и *LinkedIn* (4%).¹¹

Много је примера и корисника друштвених мрежа који су због свог виртуелног понашања или објава изгубили посао или били избачени из школе коју су похађали. Један од најочигледнијих примера кршења приватности и дискриминације учињен је према студенту Мајклу Гину (22) који је због своје слике у хаљини коју је објавио на друштвеној мрежи *Facebook* у уверењу да ће је видети само његови пријатељи избачен са колеџа који је похађао. Гин, који је хомосексуалац, избачен је из школе уз образложење да његов виртуелни живот у коме он поставља слике, прича о својим момцима и клубовима које посећује представљају грубо кршење правила понашања које кампус има.¹²

У аустријској покрајини Тирол, три раднице су моментално добиле отказ пошто су преко друштвене мреже *Facebook* изразиле своје незадовољство на послу и незадовољство својим односом са претпоставље-

7 News.2009: Sacked for Calling Job Boring on Facebook.

8 Facebook: A new battleground for cyber-crime, доступно на адреси: <http://www.euractiv.com/infosociety/facebook-new-battleground-cyber-news-222406>, 21. 02. 2018.

9 Facebook: A new battleground for cyber-crime.

10 Facebook, Twitter users vulnerable to cyber crimes, доступно на адреси: <http://www.thehindu.com/sci-tech/internet/article99159.ece>, 25. 02. 2018.

11 Facebook, Twitter users vulnerable to cyber crimes.

12 Janet Kornblum, Mary Beth Marklein, „What you say online could haunt you“, *USA Today*, 2006, доступно на адреси: http://www.usatoday.com/tech/news/internetprivacy/2006-03-08-facebook-myspace_x.htm, 23. 2. 2018.

ним. Једна од њих је на свом профилу изразила своје незадовољство именујући свог претпостављеног, док су друге две колегинице ту објаву потврдиле притиском на дугме „Свиђа ми се“. Иако шеф кога су поменула није имао много пријатеља преко ове друштвене мреже, он је сазнао за ову објаву и моментално уручио отказ овим запосленим женама.¹³

Једна конобарица из Аустрије је добила отказ због објављивања слика из ноћног провода на друштвеној мрежи *Facebook* које су снимане у време када је била на боловању. Она је отворила боловање, али је непосредно пре истека боловања отишла у дискотеку, а затим на свој профил поставила слике са коментарима „како алкохол убија и како неће више никада излазити“. За Привредну комору покрајине Доња Аустрија ово је свакако био оправдан разлог за давање отказа, пошто представља злоупотребу права на боловање.¹⁴

Ипак, извесна граница још увек постоји - ако послодавац користи друштвену мрежу да провери кандидата за посао и онда одбаци ту особу на основу онога што је видео, могуће је да ће бити оптужен за дискриминацију.¹⁵ Према вестима коју је пренео интернет портал *www.workforce.com*¹⁶ који је специјализован за помагање кадровским службама у регрутовању потенцијалних кандидата за посао, послодавци који се ослањају искључиво на податке друштвених мрежа (посебно *Facebook*) о друштвеним активностима кандидата како би проценили квалитете кандидата, понашају се дискриминаторски и могу да буду кажњени високим новчаним казнама. Оваква врста провере и етикетирања поистовећује се са дискриминацијом на националној, сексуалној, родној, политичкој припадности одређеним групама, па као таква не може бити релевантна за заснивање радног односа. На овом порталу постоје подаци да је у току октобра 2007. године 44% послодаваца користило друштвене мреже како би проверили кандидате који су аплицирали за посао, док је 39% послодаваца на друштвеним мрежама проверавало профиле својих запослених.¹⁷

13 Видети: Андреј Дилигенски, Драган Прља, *Фејсбук и право*, Институт за упоредно право, Београд, 2014, 87.

14 А. Дилигенски, Д. Прља, *Фејсбук и право*, 88.

15 Toni Bowers, Employers who check out job candidates on MySpace could be legally liable, 2008, доступно на адреси: <http://www.techrepublic.com/blog/career/employers-who-check-out-job-candidates-on-myspace-could-be-legally-liable/338>, 27. 2. 2018.

16 Work force, доступно на адреси: www.workforce.com, 22. 2. 2018.

17 Work force.

III Начини за супротстављање интернет мобингу и превентивно деловање

Мобинг који се спроводи преко интернета и коришћењем друштвених мрежа представља значајну претњу за здравље, безбедност и добробит људи на радном месту, а може да има и последице на послодавца, укључујући смањену функционалност, профитабилност, низак морал и повећање флукуације кадрова. Последице нехуманог мобинг понашања могу бити катастрофалне и разорне за саму особу, њено здравље и породицу, али и за друштво у целини. Указивање на механизме настанка и последице злостављања на радном месту, као и препознавање фактора и околности које могу да доведу до ове врсте насиља, поготово ако је злостављање на радном месту повезано са другим видовима насиља, веома је важно за превентивно деловање.

Превенција злостављања на раду коришћењем интернета и друштвених мрежа, као и превенција злостављања на раду уопште, може бити организована на три нивоа: примарна, секундарна и терцијална превенција.¹⁸

Примарна превенција је најважнија за смањење појаве злостављања на раду и мобинга коришћењем интернета и друштвених мрежа. Она се спроводи када до злостављања још увек није дошло и обухвата едукацију свих фактора у процесу рада – послодаваца, запослених, синдикалних активиста и судија. Примарна превенција се постиже такође законима које регулишу радне односе и злостављање на раду. За разлику од злостављања на раду које је забрањено посебним законима,¹⁹ у већини земаља не постоје посебни законски прописи којима се регулише мобинг путем интернета и друштвених мрежа. Тако се може претпоставити да се за овај облик злостављања на раду примењују исти законски прописи као за мобинг уопште. Иста је ситуација у Србији²⁰ јер се у Закону о спречавању злостављања

18 Andreja Kostelić Martić, *Mobing: psihičko maltretiranje na radnom mestu*, Školska knjiga, Zagreb, 2005.

19 Посебни закони којима се регулише злостављање на радном месту постоје у Француској, Шведској, Норвешкој, Данској, Финској, Белгији и Швајцарској, а на нивоу Европске уније Европски парламент 2001. године донео је Резолуцију бр. 2339 о злостављању на радном месту. Видети: European Parliament resolution on harassment at the workplace (2001/2339(INI)), A5-0283/2001, доступно на адреси: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2002:077E:0138:0141:EN:PDF>, 3.2.2018.

20 Пре доношења Закона о спречавању злостављања на раду, прва правоснажна пресуда која се односила на мобинг донета је у Србији 2008. године. Општински суд у Јагодини осудио је на 4 месеца затвора условно за 2 године в.д.главног и одговорног уредника недељника „Нови

на раду не помиње мобинг путем интернета и друштвених мрежа као облик злостављања на раду.²¹ Кривично дело злостављања на раду није предвиђено Кривичним закоником Републике Србије, али се може у тим случајевима применити чл. 137 КЗ, који се односи на злостављање и мучење. Овим чланом (ст. 1) предвиђено је кажњавање казном затвора онога који злоставља другог или према њему поступа на начин којим се вређа људско достојанство. Тежи облик постоји када неко применом силе, претње или на други недозвољен начин другоме нанесе велики бол или тешке патње с циљем да од њега или трећег лица добије признање, исказ или друго обавештење или да се он или неко треће лице застраши или незаконито казни или то учини из друге побуде заснованом на било каквом облику дискриминације. Извршилац оба облика овог кривичног дела може да буде службено лице у вршењу службе (ст. 3).

Секундарна превенција се спроводи кад је већ уочена појава злостављања на раду. Веома важну улогу имају саветници од поверења и посредници (медијатори). Суштина је да се стране које су у спору укључе у процес преговарања о начину превазилажења проблема који је настао.

Терцијарна превенција подразумева помоћ жртви мобинга да што брже поновно успостави психофизичко здравље и поврати уништено достојанство. Веома је важна рана дијагноза утицаја мобинга на здравље јер се тако може помоћи у смањивању последица на индивидуалном, породичном и социјалном нивоу.

пут“ због кривичног дела злостављања и мучења из чл. 137 КЗ РС. Уредник је осуђен за наведено кривично дело по кривичној пријави новинарке тог листа. Видети: Независно удружење новинара Србије, доступно на адреси: www.nuns.rs/info/news/9672/PRVA-PRESUDA-ZA-MOBNG.html, 5. 3. 2013.

После доношења Закона о спречавању злостављања на раду прву правоснажну пресуду за злостављање на раду на универзитетима у Србији по тужби за мобинг донео је 2012. године Основни суд у Новом Саду. Пресудом је професор етике обавезан да плати новчану казну оштећеном асистенту кога је спречавао да обавља своје радне дужности, слао му претеће и увредљиве смс поруке и на други начин вређао његову част и углед и уцењивао да гласа за избацивање других колега са факултета. Видети: Прва пресуда за мобинг: професор злостављао асистента, доступно на адреси: <http://www.vesti-online.com/Vesti/Hronika/279839/Prva-presuda-za-mobing-Profesor-zlostavljaao-asistenta>, 05. 02. 2018.

- 21 Закон о спречавању злостављања на раду (*Службени гласник РС*, бр. 36/2010) почео је да се примењује 4. 9. 2010. године. Доношење овог закона Србију сврстава у ред земаља које путем законског регулисања покушавају да реше проблем злостављања на раду, имајући у виду чињеницу да преко 50% пријављених случајева злостављања јесу управо злостављања на радном месту. Видети: Удружење „Стоп мобинг”, доступно на адреси: <http://www.mobing.rs/news.php>, 3. 2. 2018.

Према тексту Закона о спречавању злостављања на раду, злостављање представља свако активно или пасивно понашање према запосленом или групи запослених код послодавца које се понавља, а које за циљ има или представља повреду достојанства, угледа, личног и професионалног интегритета, здравља, положаја запосленог и које изазива страх или ствара непријатељско, понижавајуће или увредљиво окружење, погоршава услове рада или доводи до тога да се запослени изолује или наведе да на сопствену иницијативу раскине радни однос или откаже уговор о раду или други уговор. Законски појам злостављања обухвата и подстицање или навођење других на вршење било које описане активности. Извршилац злостављања може да буде послодавац са својством физичког лица или одговорно лице код послодавца са својством правног лица, запослени или група запослених код послодавца (чл. 6).²² Наведена одредба Закона о злостављању на раду може да се односи и на интернет мобинг, док се посебним законом и посебним одредбама у постојећем закону не предвиди овај облик злостављања на раду.

Поред Закона о злостављању на раду треба поменути и Правилник о правилима понашања послодавца и запослених у вези са превен-

22 Закон о спречавању злостављања на раду предвиђа обавезу послодавца да запосленог пре ступања на рад писменим путем обавести о забрани злостављања, о правима, обавезама и одговорностима запосленог и послодавца у вези са забраном злостављања. Постоје две врсте злостављања на раду према томе ко врши злостављање. Тако, злостављање на раду могу да врше запослени који су међу собом једнаки или га може вршити послодавац према запосленима. Уколико запослени сматра да га други запослени злоставља на радном месту подноси послодавцу захтев за покретање поступка за заштиту, а обавеза послодавца је да у року од три дана од пријема овог захтева странама у спору предложи мирно решавање спора и избор посредника са листе Агенције за мирно решавање радних спорова. Ако се за злостављање терети послодавац, запослени може поднети захтев за заштиту или непосредно послодавцу или може покренути поступак пред надлежним судом до истека застарелости рока за покретање поступка за заштиту од злостављања, који износи шест месеци од дана када је злостављање учињено. У оба случаја, уколико поступак посредовања не успе и не дође до споразума, запослени који сматра да је дошло до злостављања може да покрене судски поступак заштите. Судски поступак је хитан, терет доказивања је на послодавцу, а запосленом који тражи заштиту се не може отказати уговор о раду или се ставити у неповољнији положај у погледу остваривања права и обавеза по основу рада. За запослене који врше злостављање предвиђене су следеће мере: опомена, удаљење са рада од 4 до 30 дана без накнаде зараде, мера трајног премештаја у другу радну околину или, ако се у наредних шест месеци понови злостављење, отказ уговора о раду. За послодавце су предвиђене прекршајне новчане казне: казне за послодавце у својству правног лица се крећу од 100.000 до 800.000 динара у зависности од прекршаја, за предузетнике од 10.000 до 400.000 динара, док су казне за одговорно лице у правном лицу од 5.000 до 40.000 динара.

цијом и заштитом од злостављања на раду,²³ који поред злостављања дефинише сексуално узнемиравање, као свако вербално, невербално или физичко понашање које има за циљ или представља повреду достојанства запосленог у сфери полног живота, а које изазива страх или ствара непријатељско, понижавајуће или увредљиво окружење (чл. 11 ст. 3). У Правилнику су дате препоруке којих се понашања треба уздржавати у циљу коректне пословне комуникације између сарадника: понашања која се односе на немогућност одговарајућег комуницирања, која могу да доведу до нарушавања добрих међуљудских односа, нарушавања угледа и професионалног интегритета запосленог, до нарушавања здравља запосленог и понашања која се могу сматрати сексуалним злостављањем. Одредбе овог Правилника могу се у недостатку одговарајућих прописа применити приликом извршења интернет мобинга.

23 Правилник о правилима понашања послодаваца и запослених у вези са превенцијом и заштитом од злостављања на раду, *Службени гласник РС*, бр. 62/2010.

Vida VILIĆ, PhD

Deputy Director of Legal Affairs, Dentistry Clinic, Niš

SOCIAL NETWORKS' MANIPULATION WITH PERSONAL DATA RELATED TO EMPLOYMENT AND METHODS FOR CONFRONTING CYBER MOBBING

Summary

The generally accepted definition of abuse in the workplace, neither in "real" nor in the virtual work environment, still does not exist. However, there are no doubts about its manifestations: abuse in the workplace can be expressed as verbal and non-verbal, psychological and physical abuse and humiliation. Social networks are particularly suitable place for encouraging group hatred in the work environment, attacks on privacy, harassment, stalking, insulting, unauthorized access to harmful content, spreading violent and offensive comments, sending threats and creating the so-called "phantom" profiles that contain stories, photos, pictures and jokes on the victims' behalf. Manipulation with personal data published on social networks is also the type of cyber mobbing, as a kind of control that employers can make over the lives and personal time of their employees. This type of control and labeling can be equally treated as discrimination based on national, sexual, gender or political affiliation within certain groups, and as such cannot be relevant for the very act of employing. It is very important to point to the mechanisms of the origin and the consequences of mobbing in cyberspace and on social networks, and to emphasize that the preventive action that can be organized on three levels: as primary, secondary and tertiary prevention.

Keywords: *abuse in the workplace, mobbing, cyber mobbing, personal data, social networks.*