

TEROAREA PSIHICĂ LA LOCUL DE MUNCĂ **Workplace Bullying**

Victoria CHIRILOIU *
Romelia Elena FLUERARU †

Abstract

Workplace bullying find a proper way into the crisis society, the victim mostly cannot avoid the perpetrator changing his/her job, and the aggressor mainly sustain that his/her behavior is just a strong management.

Bullying is a sustained form of psychological abuse and often emanates from a senior person taking what they feel as a strong line with employees. There is, however, a fine line between strong management and bullying.

That line is crossed when the target of bullying is persistently downgraded with the result that they begin to show signs of being distressed, becoming physically, mentally or psychologically hurt. It can be distinguished from other work related problems, in that it is not the intention of the perpetrator, but the deed itself and its impact on the recipient or target that constitutes workplace bullying.

*"Toate cruzimile răsar din slăbiciuni."
(Seneca, 4BC-AD65)*

Cine poate, face, cine nu, terorizează!

"Cele mai multe organizații au un agresor/ terorizator psihologic în serie. Niciodată nu a încetat să mă preocupe cum o astfel de persoană, separatistă, dezordonată și cu un comportament disfuncțional este acceptată să intre și să rămână în organizație, asemenea unui adevărat cancer al acesteia."

Tim Field

"Adevărul este inconvertibil, răutăcioșii îl pot ataca, ignoranții lua în derâdere, dar într-un final, acesta va triumfa/ realitatea asta e!"

Winston Churchill

"Lipsa cunoștințelor, lipsa puterii de a recunoaște ori refuzul de a recunoaște clar existența terorizatorului în serie sunt unele dintre cele mai frecvente cauze de insatisfacție atât pentru angajat cât și pentru angajator"

Tim Field

*Imaginea standard a psihopatiei/sociopatiei care descrie gravitatea faptelor ce distrug familia și societatea,
Masca sănătății, Hervey Cleckley*

*** Drd., Universitatea Viena, Austria.**

† Statistician, Ministerul Sănătății.

Analele Universității Dunărea de Jos Galați, fasc. XX, Sociologie, nr. 5, 2010, pp. 117-133.

Se estimează că o persoană din trei este un terorizator psihic, indiferent de gen. De fapt dominația și atracția puterii sunt părți ale naturii umane și în fiecare grup există un element dominant și persoane dominate, personalități tip vânător și vânat, agresor și victimă. De obicei aceste roluri sunt interschimbabile dar atunci când agresorul este hotărât să își păstreze cu orice preț statutul, victima devine sigură și are doar două variante, să lupte sau să fugă, altfel va fi anihilată. Totuși, literatura juridică spune că nu există victimă fără cooperarea ei iar criminalul este victima genotipului, societății și a familiei în care a trăit. Victima poate fi vinovată doar pentru faptul ca se afla într-un loc la un moment dat și a ispitit infractorul să comită agresiunea respectivă.

În societatea românească nu numai femeile au un dezavantaj. În plus, hărțuirea sexuală este favorizată și de mentalitatea românească, *Bărbatul este dator să încerce! Femeia este ispită*, deci vinovată.

Cu toate că barometrele de opinie arată că, în spațiul comunitar, milioane de persoane sunt hărțuite din punct de vedere psihic la locul de muncă, totuși, în prezent, puține țări europene au adoptat o legislație specială în ceea ce privește hărțuirea morală/psihică la locul de muncă. Totuși, în câteva dintre ele, legislația se află în fază de studiu sau de pregătire, iar unele state au întreprins acțiuni de reglementare prin adoptarea unor ghiduri și rezoluții. Chiar dacă la angajare și la stabilirea drepturilor individuale angajatorii trebuie să respecte dispozițiile legale în vigoare privind aplicarea principiului egalității de tratament față de toți salariații, fără nici un fel de discriminare, totuși, mulți dintre ei sunt acuzați de angajați de tot felul de abuzuri.

Dar cum dovedești abuzurile? În materie penală proba se poate face și cu martori, aceștia fiind prioritari. Ei sunt citați și aduși cu mandat de aducere; dacă refuză, totuși, ei pot ascunde adevărul, chiar dacă mărturia mincinoasă este infracțiune. Penal, Art. 260. Mărturia mincinoasă este Fapta martorului care într-o cauză penală, civilă, disciplinară sau în orice altă cauză în care se ascultă martori, face afirmații mincinoase, ori nu spune tot ce știe privitor la împrejurările esențiale asupra cărora a fost întrebat, se pedepsește cu închisoare de la 1 la 5 ani. Fapta prevăzută în alineatul precedent nu se pedepsește dacă, în cauzele penale mai înainte de a se produce arestarea inculpatului, ori în toate cauzele mai înainte de a se fi pronunțat o hotărâre sau de a se fi dat o altă soluție ca urmare a mărturiei mincinoase, martorul își retrage mărturia.

Daca retragerea mărturiei a intervenit în cauzele penale după ce s-a produs arestarea inculpatului sau în toate cauzele după ce s-a pronunțat o hotărâre sau după ce s-a dat o altă soluție ca urmare

a mărturiei mincinoase, instanța va reduce pedeapsa potrivit art. 76. Dispozițiile alin. 1 - 3 se aplică în mod corespunzător și expertului sau interpretului.

Conform Noului cod Penal, **Art. 89. Proba si mijloacele de proba**

(1) Constituie proba orice element de fapt care se refera la circumstantele cauzei si care contribuie la aflarea adevarului in procesul penal.

(2) Proba se obtine in procesul penal prin urmatoarele mijloace:

- a. declarațiile suspectului și ale inculpatului;*
- b. declarațiile persoanei vatamate;*
- c. declarațiile părții civile si ale părții responsabile civilmente;*
- d. declarațiile martorilor;*
- e. inscrieri, rapoarte de expertiza, procese-verbale, fotografii, mijloace materiale de proba;*
- f. orice alt mijloc de proba care nu este interzis prin lege.*

Este dreptul angajaților hărțuiți să se adreseze instanței de judecată, dacă au și probe în acest sens. România are o lege care sancționează discriminarea, (LEGEA nr. 48 din 16 ianuarie 2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare) iar Consiliul Național de Combatere a Discriminării funcționează din anul 2003. Va puteți adresa și acestora (<http://www.cncd.org.ro/legislatie/>). Dacă formele de hărțuire întrunesc elementele constitutive ale infracțiunii, victima poate sesiza organele de cercetare penală, adică poliția sau parchetul.

Există și o lege care protejează reclamantul (http://legislatie.resurse-pentru-democratie.org/571_2004.php), cea de avertizor public în condițiile în care ar fi angajat al unei instituții publice și ar demasca abuzuri, sau alte nereguli la locul de muncă, *Legea nr. 571/2004 privind protecția personalului din autoritățile publice, instituțiile publice și din alte unități care semnalează încălcări ale legii (publicată în Monitorul Oficial nr. 1214 din 17 decembrie 2004)*, dar până în prezent nu se cunoaște jurisprudență românească în acest domeniu.

Teroarea psihică și uneori fizică la locul de muncă este condamnată public și prezintă aspecte penale în majoritatea societăților considerate civilizate. Literatura engleză o numește bullying, de la verbul **to bully**, a teroriza, sau mobbing, de la verbul *to mobb* a ataca, a enerva pe cineva, a stresa pe cineva. Românii i-ar putea spune *bătaie de joc* care din nefericire nu este sancționată de nici o lege ca infracțiune sau contravenție. Mai mult dacă victima se plânge i se poate spune că *i se pare* iar întotdeauna agresorul are grijă să pară că numai el are dreptate.

Religia ar spune că sufletul bolnav îmbolnăvește trupul, medicina tradițională chineză că energia negativă acumulată distruge echilibrul uman și ar duce la boli, psihologii vorbesc despre di-stres, partea negativă care distruge nu numai individul dar și familia sa, echipa de lucru, organizația, ceea ce ar afecta și agresorul implicit.

Singurii responsabili în acest sens ar fi conducătorii organizațiilor care ar trebui să prevadă în regulamentul de ordine interioară măsuri de prevenire și combatere a terorii la locul de muncă dar care de cele mai multe ori sunt ei însuși agresorii.

La un seminar de leadership în anul 2003 au fost focus grupuri în care a fost investigat tipul de management, majoritatea managerilor au răspuns că ar folosi unul democratic pe când cei care nu se aflau în poziție managerială au dat și alte răspunsuri, cum că ar avea un manager părinte sau unul autoritar. De obicei când sunt chestionați angajații unor instituții publice despre stilul de management, unde se știe că organigrama este de tip piramidal, cu șefi ierarhici și comandă unică, despre discriminare de exemplu, răspunsurile sunt de cele mai multe ori autocenzurate, din motive de imposibilitate a asigurării confidențialității.

Victimele *Mobbing*-ului/bătăii de joc la locul de muncă și riscurile de sănătate¹

Mobbing este termenul folosit pentru a descrie abuzul emoțional și hărțuirea la un loc de muncă. *Mobbing*-ul este, de asemenea, cunoscut sub numele de teroare psihologică, hărțuire, traumatism psihic la locul de muncă, mediu ostil, agresiune psihologică și violență emoțională. Batjocura, teroarea psihică la locul de muncă afectează nu numai capacitățile de muncă ale victimei, afectează fizic și psihologic însăși persoana respectivă.

Victimele terorii la locul de muncă ar trebui să fie conștiente de riscurile de sănătate și de faptul că acest lucru cauzează abuz emoțional. Stresul poate induce victimei migrena, dureri în piept, greață, dureri musculare, dureri de cap cronice, afecțiuni ale stomacului, dureri de spate și multe alte afecțiuni fizice. Toate problemele fizice sunt psihosomatice dar ajung să se manifeste real, cu afectare somatică. La un nivel psihologic, el poate dezvolta depresie, insomnie, anxietate sau furie. *Mobbing*-ul duce la scăderea performanțelor și la comportamente excesive.

Cu toate acestea, cercetătorii au găsit cele mai multe victime ale *mobbing*-ului la locul de muncă extrem de agresive. Aceste

¹ <http://www.babyboomercaretaker.com/Romanian/senior-health/health-risks/Victim-Of-Mobbing-In-Workplace-And-Health-Risks.html>

Analele Universității Dunărea de Jos Galați, fasc. XX, Sociologie, nr. 5, 2010, pp. 117-133.

persoane au un nivel scăzut de toleranță. Anxietatea este o altă problemă de care suferă numeroase victime. Ei au stima de sine scăzută, nu au încredere în nimeni, în ei sau cei din jurul lor.

Personal nu sunt de acord cu acest aspect, cu toate că este normal pentru un om obișnuit să nu recunoască fenomenul și să nu înțeleagă mecanismele acestuia, să considere că este normal. Sa accepte să fie terorizat de șefii sau colegii care au un statut privilegiat și să îi terorizeze la rândul său pe ceilalți.

Fenomenul este numit în literatura de specialitate psihosocială *colecția de timbre*, imaturitatea și îngustimea sufletească în opinia mea. Pe scurt, *dacă tata bate pe mama, mama bate copilul, copilul mai mare își bate fratele mai mic, acesta chinuie pisica*, astfel spirala violenței este perpetuată, aceasta naște viitorul terorizator care învață acest fenomen ca normalitate.

Există și confuzia datorată stilului de management autoritar, în organizațiile cu structură piramidală și comanda unică, gen armată, organizații paramilitare, biserică, unde *ascultarea este totală, ordinul se execută nu se discută* cu toate că în toate cazurile există și excepția de nelegalitate. Regula este ca atunci când un ordin este vădit nelegal să nu se execute dar cine are curajul să îl contrazică pe superiorul său? Mai rar. La fel ar trebui să fie și în mediul militar, public sau bisericesc, ascultarea să fie în limita moralului și a legalului. Dar moralul și bunul simț au semnificații diferite și de aici apar de cele mai multe ori neînțelegeri și abuzuri.

În noul Cod Penal este prevăzut abuzul șefului militar, *Art.419 Abuzul de autoritate Fapta superiorului sau șefului care, prin încălcarea atribuțiilor de serviciu, cauzează o vătămare gravă a intereselor legale a inferiorului sau subordonatului sau îl obligă să încalce îndatoririle de serviciu, se pedepsește cu închisoarea de la 1 la 3 ani.*

Abuzul în serviciu și neglijența pot lua aspecte de corupție și sunt sancționate atât de Codul Penal cât și de Legea 78/2000 privind faptele de corupție dar fenomenul sensibil de sesizat și foarte greu de probat al agresiunii psihice la locul de muncă nu este legiferat cu toate că în unele situații ar putea fi considerat atac la siguranță națională.

Pe scurt, **Infrațiunea de abuz în serviciu** prin îngrădirea unor drepturi este reglementată de art. 247 C. pen., conform căruia: *Îngrădirea, de către un funcționar public, a folosinței sau exercițiului drepturilor unei persoane ori crearea pentru aceasta a unei situații de inferioritate pe temei de rasă, naționalitate, etnie, limbă, religie, gen, orientare sexuală, opinie, apartenență politică, convingeri, avere, origine socială, vârstă, dizabilitate, boală cronică necontagioasă sau infecție HIV/SIDA, se pedepsește cu închisoare de la 6 luni la 5 ani.*

Așadar, reținem că abuzul în serviciu, prin îngrădirea unor drepturi constă în îngrădirea de către un funcționar public a folosinței sau exercițiului drepturilor vreunui cetățean, ori crearea pentru acesta a unor situații de inferioritate pe teme de naționalitate, rasă, sex sau religie.

Obiectul infracțiunii. Obiectul juridic special îl constituie relațiile sociale care asigură interesele legale ale cetățenilor în ceea ce privește egalitatea în drepturi a acestora împotriva abuzurilor funcționarilor publici sau a funcționarilor. Obiectul material. De regulă, la această infracțiune lipsește. Pot fi situații în care fapta să aibă un obiect material, de exemplu, în ipoteza în care abuzul, privește modificarea unui act de stare civilă sau a altui act public.

Subiecții infracțiunii. Subiectul activ nemijlocit este calificat, el poate fi numai un funcționar public sau un funcționar. La săvârșirea faptei pot participa și alte persoane în calitate de coautori, instigatori sau complici. În ceea ce privește coautorii, aceștia trebuie să aibă calitatea specială cerută de lege autorului. Instigator sau complice poate fi orice persoană. Subiectul pasiv este cetățeanul căruia i s-a îngrădit folosința sau exercițiul drepturilor pe teme de naționalitate, rasă, sex sau religie.

Latura obiectivă. Elementul material. Abuzul în serviciu prin îngrădirea unor drepturi are conținuturi alternative, putându-se realiza, sub aspectul elementului material, fie prin acțiunea de îngrădire a folosinței sau exercițiului drepturilor vreunui cetățean, fie prin acțiunea de creare pentru acesta a unor situații de inferioritate pe teme de naționalitate, rasă, sex sau religie. În prima modalitate de realizare a elementului material al infracțiunii făptuitorul, fără nici o justificare legală, îl împiedică pe un cetățean să folosească drepturile pe care le are sau să le exercite în întregime.

În cea de-a doua modalitate, i se creează cetățeanului, de către făptuitor, tot fără nici o justificare legală, o situație mai puțin bună decât cea a celorlalți cetățeni. Nu are relevanță dacă situația de inferioritate este de ordin material sau numai moral.

În ambele cazuri, acțiunea făptuitorului este săvârșită pe teme de naționalitate, rasă, sex sau religie. Deși este o infracțiune comisivă, abuzul în serviciu prin îngrădirea unor drepturi poate fi săvârșit și prin acte omisive (de exemplu, neincluderea unui cetățean pe lista de alegători, neangajarea unei persoane într-un post vacant, deși îndeplinește toate condițiile pentru a fi angajată în acel post etc.).

Pentru ca acțiunile incriminate să constituie elementul material al infracțiunii - este necesar ca ele să fie efectuate de un funcționar public sau funcționar în sfera atribuțiilor de serviciu,

în caz contrar nu se poate vorbi de abuzul în serviciu prin îngrădirea unor drepturi.

Urmarea imediată se referă la lezarea folosinței sau exercițiului acelui drept sau prin crearea unei situații care nesocotește dreptul cetățeanului. Lezarea poate fi nu numai morală, dar poate fi și materială.

Latura subiectivă. Infracțiunea se săvârșește cu intenție directă. Cerința săvârșirii faptei numai în această formă de vinovăție rezultă din mobilul special prevăzut de lege. Stabilirea mobilului în cazul acestei infracțiuni constituie o cerință esențială pentru existența vinovăției făptuitorului.

Forme. Infracțiunea de abuz în serviciu prin îngrădirea unor drepturi este o infracțiune de acțiune chiar dacă se poate săvârși și prin acte omisive; ca urmare este susceptibilă de acte pregătitoare și tentativă însă legea penală incriminează, numai forma faptei consumate.

Infracțiunea este săvârșită în forma consumată când s-a realizat acțiunea incriminată și implicit s-a produs urmarea imediată cerută de norma de incriminare, adică lezarea unui drept al persoanei.

Modalități. Din art. 247 C. pen. rezultă că infracțiunea are două modalități normative:

- prima modalitate normativă constă în îngrădirea folosinței sau a exercițiului drepturilor unui cetățean;
- a doua modalitate normativă constă în crearea unei stări de inferioritate pe temei de naționalitate, rasă, sex sau religie.

În raport de fiecare dintre aceste modalități normative poate exista o varietate de modalități faptice determinate de împrejurările concrete de comitere a faptei și anume loc, timp, mijloace, natura dreptului îngrădit, relațiile dintre subiecți.

De aceste modalități faptice se va ține seama la stabilirea gradului de pericol social concret și la dozarea pedepsei.

Sancțiuni. Infractionea de abuz în îngrădirea unor drepturi este sancționată cu pedeapsa închisorii de la 6 luni la 5 ani.

Dacă la nivel social, în anul 2010 în România, denigrarea imaginii instituțiilor publice este recunoscută ca element de risc, și propusă a fi condamnată, denigrarea individului, ca element de bază al societății nu este sancționată suficient și luată în serios. Se știe că infracțiunea de calomnie a fost reintrodusă în Codul Penal dar nu este același lucru cu substitutul condamnării terorii psihice la locul de muncă².

² Strategia Națională de apărare a României, fenomenul campaniilor de presă la comandă cu scopul de a denigra instituții ale statului, prin răspândirea de informații false despre activitatea acestora", dar și "presiunile exercitate de trusturi de presă asupra deciziei politice în vederea obținerii de avantaje de natură economică sau în relația cu instituții ale statului". Crima organizată, presiunile și influența pe care aceasta încearcă să le exercite asupra *Analele Universității Dunărea de Jos Galați, fasc. XX, Sociologie, nr. 5, 2010, pp. 117-133.*

Dovada maturității sufletești, morale și profesionale este ruperea acestei spirale a violenței. Chiar dacă printr-un concurs de împrejurări ajungi victima unui terorizator, să nu continui teroarea ci să o stopezi, să o recunoști, să o demaști și să lupți împotriva ei.

Mă voi referi exact la teroarea de la locul de muncă unde, în condițiile crizei actuale consider că fenomenul s-a accentuat iar mijloacele de combatere sunt aproape nule, având în vedere cel mai utilizat argument al superiorului/terorizatorului: *Dacă nu îți convine, pleci! Sunt sute la poartă care așteaptă locul tău!* și are grijă să ți-o spună fără martori sau în prezența celor care pot face ca îngrijorarea să fie colectivă.

Agresiunea, hărțuirea la locul de muncă sau "*workplace bullying*" în limba engleză, a fost definită, de-a lungul timpului, în diferite feluri: acțiuni repetate prin care se împiedică îndeplinirea îndatoririlor profesionale, abuz verbal, comportament amenințător, intimidare, umilire, exploatarea unei slăbiciuni a cuiva (psihologică sau fizică). O altă definiție spune că este comportamentul prin care se intimidează, ofensează, umilește un angajat în fața colegilor sau a clienților. Este, pe scurt, echivalentul hărțuirii elevilor mai mici dintr-o școală de cei mai mari. Când așa ceva se întâmplă la școală, de obicei copiii se adresează profesorilor sau părinților. La locul de muncă, părinții ies din ecuație și rămâne doar echivalentul profesorului sau directorului școlii, adică șeful direct sau directorul firmei, care, potrivit celor care studiază fenomenul, nu iau măsuri sau, dimpotrivă, îl persecută tocmai pe reclamant. De multe ori, chiar șeful este agresorul, iar singura soluție a celui agresat este să plece din companie. Un studiu al *Workplace Bullying Institute* arată că 43,5% dintre angajații agresati au fost concediați, și-au dat demisia din cauza colegilor agresivi. 54% dintre angajatori nu i-au penalizat în nici un fel pe agresorii reclamați pentru comportamentul lor, iar victimele au avut și mai mult de suferit, pentru că au ripostat "pârându-i" șefilor. Iată câteva tactici de *workplace bullying*: acuzarea cuiva pe nedrept că a făcut greșeli profesionale; manifestarea ostilității prin unele cuvinte sau gesturi; inventarea unor reguli pe care ținta agresiunii le-ar fi încălcat; criticarea victimei indiferent de rezultatele profesionale ale acesteia; izolarea victimei de ceilalți colegi prin bârfirea acesteia; repartizarea de sarcini imposibil de realizat.

O cercetare a firmei de consultanță *Zogby International* (<http://www.zogby.com/soundbites/ReadClips.cfm?ID=18947>) scoate la iveală câteva date îngrijorătoare: 37% dintre angajați au fost agresati cel puțin o dată, iar șefii constituie majoritatea hărțuitoarelor (72%). Cei

instituțiilor statului, asupra mass media și asupra unor reprezentanți ai clasei politice este, de asemenea, un punct care poate afecta securitatea statului român.

Analele Universității Dunărea de Jos Galați, fasc. XX, Sociologie, nr. 5, 2010, pp. 117-133.

mai mulți agresori sunt bărbați (60%), iar cele mai multe victime sunt femei (57%). 71% dintre femei agrează tot femei, în vreme ce 54% dintre bărbați își îndreaptă violența verbală și fizică asupra bărbaților. 62% dintre angajatori ignoră această problemă și 45% dintre victime suferă de probleme de sănătate cauzate de stres. 40% dintre angajații agresati nu le vorbesc superiorilor despre problemele pe care le au și doar 3% dintre victime îi dau în judecată pe cei care îi hărțuiesc. *Workplace Bullying Institute* oferă o metodă în trei etape de contracarare a agresiunii la serviciu. Primul pas este conștientizarea de victimă că problema nu este cauzată de comportamentul propriu, ci de agresor. A doua etapă echivalează cu pregătirea apărării, cu fortificarea emoțională a victimei. Al treilea pas este demascarea agresorului, chiar dacă în majoritatea cazurilor victima va avea de suferit prin pierderea locului de muncă sau prin răzbunarea celui pârât.

Chiar dacă de cele mai multe ori agresiunea se încheie cu plecarea din companie a agresatului, metoda recomandată de *Workplace Bullying Institute* atinge câteva obiective: responsabilitatea rezolvării conflictului cade în sarcina conducerii firmei prin demascarea agresorului și, mai important, sănătatea psihică și fizică a celui agresat are numai de câștigat (C. Pruteanu, <http://www.jurnalul.ro/stire-cariera/angajati-agresati-psihic-532033.html>, 10/01/2010).

Dar ce facem atunci când însuși șeful este agresorul? Putem încerca protecția *Legii avertizorului public*³. Aproape întotdeauna agresorul este unul în serie, el nu se poate abține, el trăiește din suferința victimei, calcă peste cadavre, vrea să demonstreze că este perfect, sunt oameni pentru el cei care sunt pe un nivel cel puțin egal cu el iar cei care îi sunt inferiori organizațional nu aparțin umanității.

Tipurile clasice de agresori psihici sunt caracterizate drept *căutător al atenției, (narcisistul, buricul pământului în toate domeniile), doritorul (carieristul, lacomul), sociopatul (agresorul psihic al locului de muncă, al organizațiilor, agresorul în serie), și guru (deformare religioasă, se consideră ales să îi conducă pe alții, să le administreze viața).*

Agresorul recidivant, continuu sau, mai bine spus, terorizatorul psihic în serie, psihopatul socializat, sociopatul

El nu poate trăi fără să își bată joc de cineva, o persoana cel puțin din organizația sa trebuie să accepte toată energia negativă. Ei

³ Legea nr 571 din 2004, privind avertizorul public.

Analele Universității Dunărea de Jos Galați, fasc. XX, Sociologie, nr. 5, 2010, pp. 117-133.

trebuie să i se atribuie toate eșecurile iar toate meritele acesteia trebuie să fie ale agresorului. Ce fac ceilalți colegi? Repet! Fug, se eschivează, se bucură că nu sunt ei victima iar agresorul este ocupat și ei sunt cei care au scăpat, sau pur și simplu li se pare normal acest fenomen și nici măcar nu compătimesc victima sau îi spun acesteia că *i se pare...*, din instinct de conservare se identifică cu cel puternic, cu agresorul.

Agresorul psihic prezintă o sănătate socială aparentă. El poate fi caracterizat astfel:

- este convingător, oportunist, mincinos, aparent ajutător, face totul pentru a-și satisface nevoile de moment sau își pregătește acțiunile viitoare;
- folosește un șarm excesiv, charismă, și este întotdeauna plauzibil în fața superiorilor sau în prezența martorilor, șarmul poate fi folosit și pentru a masca lipsa empatiei;
- are un profil psihologic duplicitar tip *Jekyll and Hyde*, este josnic, vicios, vindicativ în privat dar inocent și charismatic în public, în fața martorilor, nimeni nu poate crede că este o fire răzbunătoare, numai victima sau ținta lui de moment poate vedea ambele fețe ale acestuia. În timp ce Jekyll este fermecător și credibil, Hyde este considerat maleficul, încarnarea răului ce excelează în decepții și nu trebuie subestimată niciodată capacitatea sa de a induce în eroare;
- este alunecos, superficial și fățarnic, folosind o mulțime de cuvinte fără sens și conținut;
- este descris adesea ca fiind elevat, alunecos, dezgustător, ingrât, lingușitor, adulator, obsesiv, psihopatic;
- este un orator excepțional, bun manipulator verbal, în special în perioade de conflict;
- se folosește de mimică, repetiții sau chiar regurgitează cu sonor, pentru a-i convinge pe cei din jurul său cât este de normal, uman, un manager dinamic și înțelegător, glorifică virtuțile celui mai modern stil de conducere, cu un jargon entuziast și expansiv;
- este neobișnuit de abil în anticiparea a ceea ce interlocutorii săi vor să audă iar ceea ce spune va fi credibil;
- nu poate fi de încredere, adică să te bazezi pe el/ea;
- este sortit eșecului într-o acțiune complexă;
- este retardat emoțional cu o restrângere a dezvoltării emoționale, chiar dacă limbajul sau intelectul său par a fi mature, agresorul afișează comportamentul emoțional al unui copil de cinci ani;
- este emoțional imatur și de neîncredere;
- afișează o atitudine exhibiționistă, comportament sexual deviant și animalic, carnal, subtil fermecător sau charismatic, frecvent

ușor de suspiciat de discriminare sexuală, frecvent hărțuitor sexual, probabil cu disfuncții sexuale, comportament sexual inadecvat, pervers sexual, violent sexual sau abuzator sexual;

- într-o relație este incapabil să inițieze sau să întrețină relații intime;
- actul său sexual trebuie să îi satisfacă setea de putere, să își înjosească și umiliească partenera, nu să ofere armonie sau plăcere;
- este posedat de prejudecăți profunde împotriva sexului opus, a oamenilor de alte rase, orientări, culturi sau credințe religioase, a străinilor etc., prejudiciază oamenii într-un mod inimaginabil, dar pe termen lung ține aceste prejudecăți strict secrete;
- își are propriile dogme și afișează aroganță, obrăznicie, îndrăzneală, superioritate, un spirit superior al dreptății personale, după părerea sa are întotdeauna dreptate, este invulnerabil și de neatins, se crede mai presus de lege, chiar de Dumnezeu... Un comandant care îi spune preotului unității... *măine la ora 8 Sf Liturghie*, nu la 9... apoi cu un zâmbet de copil răutăcios, ghiduș... *vezi Parinte, și Dumnezeu e la ordin.....scurteaz-o și dă-ne Paște....;*
- are un profund dispreț față de clienți sau subordonați în contrast cu grija declarată;
- este obsedat să controleze și are o nevoie compulsivă să controleze tot și pe toată lumea, ce spui, gândești, crezi, de exemplu, dacă vei lua prânzul cu cineva are grijă să te atace, să îți ordone ce ai voie să spui, dacă ai voie să vorbești și dacă deschizi discuția despre teroarea psihică intraorganizațională se simte atacat, are grijă să joace rolul atotștiutorului despre personalitatea psihopatica sau antisocială, își arogă agresiv dreptul de a discuta, chiar în necunoștință de cauză, despre orice ei aleg;
- agresorul psihic în serie are grijă să disprețuiască vădit pe oricine este capabil să vadă direct prin masca sa de sănătate aparentă sau să îl demaște public;
- afișează o nevoie acută, forțată de a critica totul, acompaniată de refuzul valorii altora, culturii acestora, personalităților lor, altor angajamente, proiecte sau a existenței efective;
- arată o lipsă totală de interes în a participa într-o conversație care nu este condusă de el sau în stilul său de a gândi;
- zboară de la un subiect la altul și după ce încheie o discuție cu el realizezi că nu ai avut practic o conversație, nu ai comunicat bilateral;
- refuză să fie specific și niciodată nu dă un răspuns direct;
- este evaziv și are abilități magice să scape de răspundere, fuge de răspundere;

- subminează și distruge pe oricine îl percepe adversar sau capabil să-l recunoască ca agresor psihic și personalitate antisocială și este un potențial inamic oricine poate vedea dincolo de masca sa de sănătate socială aparentă;
- este adeptul creării conflictului între indivizi din care să tragă foloasele, să șantajeze, să manipuleze, să întărească oamenii unii împotriva altora, poate să spună, *X te-a reclamat în scris pentru, trebuie să îl reclami și tu pe el... sunt n reclamații împotriva ta, dar eu nu le înregistrez, tu trebuie să faci cutare lucru și dacă îi spui că este un agresor psihic, un impostor, răspunde: Poți să mă dai în judecată și la Haga, nu ai nici un martor, nu esti credibilă; Te stresez până te spânzuri... ha, ha, ha...;*
- este rapid în a discredita și neutraliza pe oricine poate discuta în cunoștință de cauza despre comportamentul sau antisocial sau despre comportamentul său sociopatic;
- poate porni o adevărată urmărire de răzbunare, o vendetă, împotriva oricui îi este dator sau îl consideră responsabil pentru demascarea sa, probabil se va folosi de oamenii și resursele organizației pentru a-și atinge scopul;
- este rapid în a distruge, deprecia, submina, denigra, discredita pe oricine care intenționează sau poate ar putea să îl tragă la răspundere și/sau pentru hărțuire psihică;
- obține satisfacție prin interzicerea drepturilor oamenilor, de exemplu, dacă angajatul are anumite drepturi reale, el le restrânge sau modifică prin regulamente de ordine interioară, noutățile juridice le prezintă trunchiat, modificate în favoarea sa, iar din când în când, acordă angajaților o parte din drepturile lor drept privilegii și le explică cât de generos este că face acest lucru;
- restrânge accesul de drept al angajaților, în special al celor care îl pot demasca drept agresor psihologic, la resursele necesare și obligatorii desfășurării activității, de exemplu, psihologul are birou dar nu este funcțional, are computer personal dar nu în biroul său, organizația are abonament la o bază de date cu conținut juridic, cu actualizare zilnică, dar juristul nu are acces din biroul său la ea, el trebuie să se umiliească și să își ceară drepturile;
- are o mare satisfacție prin a nu acorda oamenilor drepturile lor, expres prevăzute de lege;
- este extrem de manipulativ, în special cu oamenii emotivi, fricoși, vionovați sau îi face să se simtă vinovați și datori;
- otrăvește mintea oamenilor manipulându-le percepțiile, simțurile;
- când este obligat să ceară ajutor sau să își arate grijile sau nevoile răspunde cu nerăbdare, iritabilitate și agresiune;
- este arogant, îngâmfat, atot-știutor, super-priceput.... este *dibaci*;

- adesea manifestă un narcisism peste măsură, patologic chiar, este un căutător al atenției tuturor, se consideră super dotat frumos, drăguț, atent, grijuliu, compasionat, în contrast cu ceea ce manifestă în realitate, teroare psihică de fapt: agresorul psihologic vrea să pară/consideră că nu face nimic greșit, că se comportă normal și uită intenționat discrepanța dintre ceea ce este și ceea ce vrea să pară, dar mai ales dintre comportamentul său și cum vrea să fie văzut, perceput;
- este spiritual mort, alfel ar putea manifesta măcar scrupule datorate moralei religioase;
- este un spirit malițios, se oferă insistent să te ajute sau necrezut de drăguț;
- este malițios, zgârcit, financiar de neîncredere;
- este lacom, egoist, parazit și vampir emoțional;
- ia tot timpul și nu oferă niciodată nimic, cel puțin nu fără a primi ceva imens înainte;
- este convins de superioritatea sa și cere să se creadă în el ca și cum ar fi cel mai capabil conducător posibil dar nu poate face distincția între leadership (maturitate, putere de decizie, spirit de echipa și altruism, cooperare, încredere, integritate) și teroare psihologică (imaturitate, impulsivitate, agresivitate, manipulare, decimare/dezbinare, neîncredere, perfidie, șiretenie);
- deseori reclama/ se laudă, aduce diplome false, recomandări fabricate, calificări, experiențe, titluri, afiliații, care sunt ambigue, dezlănate sau chiar falsuri;
- deseori greșeste în semantică sau limbaj, epatează, nu știe exact ce spune, uneori comentează satiric sau face glume nesărate ironice, cu înțeles general negativ care se pot aplica și la el, considerând că ar avea simțul umorului;
- știe versurile, dar nu cântecul;
- știe versurile, dar nu știe melodia/nu poate fi în armonie cu ceilalți;
- impune constant o falsă realitate tuturor, fabricată, distorsionată, neconcordanță cu realitatea, fabrică o realitate pe care o vrea el și o impune;
- deseori afișează o energie demonică, mai ales atunci când dorește să atragă atenția sau să cucerească noi teritorii, să își extindă răspunderea față de ceilalți, este super-răspunzător și aparent neobosit în muncă, îndrăgostit de muncă;
- de exemplu, își trimite secretara să îi aducă masa căci dacă intră în sala de mese, realitatea este că nu se va putea abține și va mânca extrem de mult... și uneori plata se face doar la intrare, în limita unui anume meniu.

Puterea și abilitatea de a domina oamenii

Agresorul recidivant este extrem de abil în a-și atrage oamenii, pe care îi motivează și deseori îi transformă în apărătorii și/sau avocații lui în cazul în care victima ar reacționa, l-ar reclama, i-ar dezvalui adevărata față și l-ar demasca. Victima este astfel neputincioasă în a demonstra adevărul, i se aduce argumentul că este ea însăși bolnavă psihic, că este instabilă, că i se pare că toată lumea este de altă părere și chiar împotriva ei. La nevoie are și câteva rapoarte scrise din care rezultă acest lucru, de către colegii care îl divinizează pe agresor. *Viața victimei este un calvar!*

De ce mai mult femeile

Predispoziția femeii să fie victimă își are origini ancestrale, de la obiceiul ca femeia să fie întreținută, supusă, dependentă. Femeilor le-au fost întotdeauna întezise anumite profesii, ele sunt mai prost plătite decât bărbații pentru aceeași muncă, ele trebuie să își sacrifice cariera pentru copii, cel puțin temporar în mare parte. Bineînțeles întotdeauna au existat și excepții, uneori unice.

Nu de puține ori textele religioase au fost eronat sau incomplet împământenite în memoria colectivă că femeia trebuie să se supună barbatului, familiei, fără a se reține și obligația acestora de a o respecta.

Alte imagini colective ale femeilor au fost și sunt încă cele ale curtezanelor, femeilor de întreținere de pe lângă forțele armate⁴ din toate timpurile, în formă legală sau ilegală, ale asistentelor medicale obligate să se prostitueze și considerate drept prostituate. Aceste imagini pun femeia într-o postură jignitoare, inferioară, condamnată, dar trebuie reținut că ea nu poate fi în astfel de situații decât *ajutată* de cel puțin un bărbat.

De cele mai multe ori dacă victima este femeie, hărțuirea sexuală este inclusă în comportamentul agresiv, discriminarea de asemenea. Dacă e de făcut ordine în birou, să facă femeia, pentru că e femeie, chiar dacă este egală cu ceilalți colegi, conform încadrării.

Dacă victima se plânge că este hărțuită sexual i se va reproșa că provoacă, că arată bine și e atractivă, deci agresorul este el însuși o victimă a prezenței femeii.

Problema dureroasă este mentalitatea și chiar bărbații care sunt tați de fete sunt de multe ori agresorii, nefiind capabili să înțeleagă că victima lui i-ar putea fi fiică, ca să nu mai reamintesc că toți au o mamă.

O altă discriminare ar fi și în cazul infracțiunii de prostituție. De ce sunt condamnați doar prestatorii de servicii, nu și clienții,

⁴ A se vedea *comphort women* ale forțelor japoneze, http://en.wikipedia.org/wiki/Comfort_women

asemenea infracțiunilor de dare și luare de mită? Nu este tot o situație de participație? Se poate consuma infracțiunea de prostituție fără participarea voluntară a clientului? Pentru că în majoritate, prostituatele sunt femei iar clienții bărbați? Se consideră că ele merită pentru că provoacă? Cum rămâne cu rezistența la ispită?

Nici copiii nu scapă de nedreptatea discriminării, ei sunt îngrijiți de mame în primii ani de viață și sunt contaminați cu desconsiderația pentru femeie, prin proximitatea lor. Dacă în cazul drepturilor copilului după stabilirea paternității nu sunt diferențe, acestea sunt aceleași pentru copilul natural cu cel din căsătorie, abandonul de familie este prevăzut de legea penală pentru mama căsătorită, în timp ce pentru mama necăsătorită nu se pune problema abandonului, nu are aceleași nevoi? Tot din motive discriminante pe bază de sex? Sau pur și simplu pentru faptul că suntem o societate a bărbaților iar cei ce ne conduc nu se pot incrimina pe ei însuși.

Responsabilitate/ capacitate juridică

Agresorul în serie pare a fi nesemnificativ în comportamentul său și se comportă ca și cum ar uita cruzimea și totala nepotrivire a acțiunilor sale; i se pare normal ceea ce face și că e dreptul lui să facă acele lucruri, doar este mai deștept și legea e la dispoziția lui, pentru cei de sub el, ierarhic, și nu el la dispoziția legii.

Este sigur că agresorul psihic știe ceea ce face, este conștient că agrează și este responsabil legal. Lui îi face plăcere să își exprime astfel puterea; este drogat de prerogativele puterii și de aplicarea tehnicilor de manipulare.

Agresorul psihologic în serie aparent ar fi lipsit de discernământ în ceea ce face și pare că uită cruzimea cu care își tratează subordonații sau semenii; oricum, este clar faptul că știe ceea ce face, îi face plăcere, o face intenționat, distorsionând ceea ce un om normal consideră că este moral, etic, păcălind practic oamenii și bucurându-se de răutățile sale.

Dacă un agresor psihic nu ar ști ce face, el ar fi rapid suspendat din funcție, ar face greșeli profesionale și doar atunci am putea spune că este iresponsabil psihic din punct de vedere legal.

Validitatea mărturiilor agresorului psihic în serie nu trebuie acceptată de instanță sau orice alt organ de investigație datorită dublei personalități sau a multiplei personalități a acestuia, el/ea fiind mincinosi naturali, profesioniști.

Deseori este tolerat de superiorii ierarhici pentru rezultatele sale colective, el este orientat prin a susține lanțul corupției până la cele mai înalte niveluri iar dacă este reclamat victimei i se spune că nu este adevărat ceea ce reclamă, că respectivul agresor este un

manager de succes cu rezultate remarcabile. *Scopul scuză mijloacele* este argumentul ce i se opune victimei, dar am putea spune că pe termen lung, rezultatul atins momentan nu își merită prețul, se distrug oameni, profesioniști în special și poate chiar întreaga organizație.

Hărțuirea psihică este un fenomen social prezent, ancestral, extrem de greu de combătut, în creștere în momentul actual de criză al societății globale. Oamenii tind să o accepte mai ușor, grija materială a zilei de mâine îl fac pe om victima obedientă, fără a gândi la viitorul fiilor săi, care cu toate vor fi asigurați material pe moment vor ajunge să fie adulți într-o societate cu principii alterate în care vor fi și ei la rândul lor victime.

Combaterea acestui cancer sufletească constă în educație, din familie, prin școală și muncă apoi, ea este de durată și o propagandă pozitivă ar trebui introdusă și susținută de stat, de la mijloace și programe de educare până la o legislație severă de sancționare a fenomenului și încurajare a victimei să reacționeze, nu doar fugind din calea agresorului.

Protecția, susținerea victimei, material, moral, psihologic și social, în special acum, în situația de criză se impune atât la nivel legislativ cât și cultural, organizațional.

Bibliografie

- Cavaiola, Alan A PhD, *Toxic Coworkers: How to Deal with Dysfunctional People on the Job: Working with the narcissists, borderlines, sociopathic, schizoid personalities and others*.
Cleckley, Hervey, 1976, *The mask of sanity*, CV Mosby Publishing, Fifth Edition.
Hare, Robert D, 1999, *Without conscience, the disturbing world of psychopaths among us*, The Guilford Press.
Florian, Gheorghe, 2005, *Fenomenologie Penitenciară*, Editura Oscar Print.
Kraus, Wolfgang, [co-editor with Walter Dostal], 2005, *Shattering Tradition: Custom, Law and the Individual in the Muslim Mediterranean*, London: Tauris.
Stancu, Emilian, 1996, *Criminalistica*, Editura Universul Juridic.
Tanțău, Rodica Maria, 2010, *Management*, Academia de Studii Economice, București, suport de curs.

Legislație:

- Codul Penal al României, 2004.
Codul Penal al României, 2010.

Analele Universității Dunărea de Jos Galați, fasc. XX, Sociologie, nr. 5, 2010, pp. 117-133.

Ordonanța 137 din 2000 privind discriminarea.
Legea 78/2000 privind corupția.

Resurse online:

<http://www.bullyonline.org>.

<http://www.univie.ac.at/ksa/html/inh/link/foru.htm>.

<http://www.zogby.com/soundbites/ReadClips.cfm?ID=18947>.

<http://www.jurnalul.ro/stire-cariera/angajati-agresati-psihic-532033.html>.

<http://www.babyboomercaretaker.com/Romanian/senior-health/health-risks/Victim-Of-Mobbing-In-Workplace-And-Health-Risks.html>.