

SMJERNICE ZA PREVENCIJU SEKSUALNOG I RODNO ZASNOVANOG UZNEMIRAVANJA NA UNIVERZITETU U SARAJEVU – FAKULTETU ZDRAVSTVENIH STUDIJA

UVOD

Smjernicama za prevenciju seksualnog i rodno zasnovanog uznemiravanja Univerziteta u Sarajevu – Fakulteta zdravstvenih studija, iskazuje se posvećenost principima ravnopravnosti spolova i stvaranju atmosfere uzajamnog poštovanja u kojoj studenti i studentice, akademsko osoblje i zaposleni rade i stječu znanja.

Smjernice se temelje na Zakonu o zabrani diskriminacije u Bosni i Hercegovini ¹ te na Zakonu o ravnopravnosti spolova Bosne i Hercegovine ². Pored navedenih zakona, Smjernice se temelje na Zakonu o visokom obrazovanju ³ te na Zakonu o radu Federacije Bosne i Hercegovine ⁴ i Zakonu o radu Republike Srpske.

Smjernicama o prevenciji seksualnog i rodno zasnovanog uznemiravanja bliže se određuju pojmovi seksualnog/rodnog uznemiravanja, zabrana takovg ponašanja, mjere sprječavanja i postupci zaštite osoba od seksualnog/rodnog uznemiravanja, a sve u cilju izgradnje i očuvanja načela akademskih sloboda, jednakih mogućnosti i uvjeta studiranja, poštovanja integriteta i ljudskog dostojanstva svih učesnika i učesnica u procesu visokoškolskog obrazovanja.

Svi studenti i studentice, akademsko osoblje i zaposleni na fakultetu dijele odgovornost za prevenciju seksualnog i rodno zasnovanog uznemiravanja na fakultetima. Dužnost fakulteta je da upozna sve studentice i studente i zaposlene sa politikom netolerancije prema seksualnom i rodno zasnovanom uznemiravanju, te da Smjernice učini široko dostupnima. Fakultet će provoditi aktivnosti prevencije seksualnog i rodno zasnovanog uznemiravanja i odgovoriti blagovremeno i bez odgađanja na prijave u vezi sa seksualnim i rodno zasnovanim uznemiravanjem, uzimajući u obzir da se prijave podnose u dobroj vjeri.

¹ Zabrana diskriminacije primjenjuje se na sve javne organe kao i na sva fizička ili pravna lica, i u javnom i u privatnom sektoru, u svim oblastima, a naročito u oblasti zaposlenja, članstva u profesionalnim organizacijama, obrazovanja, obuke, stanovanja, zdravstva, socijalne zaštite, dobara i usluga namijenjenih javnosti i javnim mjestima, te obavljanja privrednih aktivnosti i javnih usluga. *Zakon o zabrani diskriminacije (Službeni glasnik BiH, broj: 59/09, 66/16)*

² Zakon o ravnopravnosti spolova u BiH, član 11. Stav 3. Nadležne vlasti, obrazovne institucije i druge pravne osobe obezbijedit će efikasne mehanizme zaštite protiv diskriminacije i seksualnog uznemiravanja i neće poduzimati nikakve disciplinske ili druge kaznene mjere prema osobi, zbog činjenice da se on/ona žalio/la na diskriminaciju, uznemiravanje ili seksualno uznemiravanje, ili je svjedočio/la o diskriminaciji, uznemiravanju ili seksualnom uznemiravanju (Službeni glasnik BiH, broj 16/03, 102/09 I 32/10)

³ Službene novine Kantona Sarajevo, broj 1/96, 2/96, 3/96, 16/97, 14/0, 4/01, 28/04, 6/13 sa posljednjim izmjenama 2017. godine

⁴ Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine, broj 26/16

Fakultet će redovno poduzimati radnje preventivnog karaktera, tako što će obavještavati sve studente i studentice, akademsko osoblje i zaposlene fakulteta o postojanju internih mehanizama za prevenciju seksualnog i rodno zasnovanog uznemiravanja tj. Smjernica.

Smjernice sadrže četiri dijela:

1. Subjekti na koje se Smjernice primjenjuju
2. Seksualno i rodno zasnovano uznemiravanje – definicije
3. Interne procedure i postupak imenovanja savjetnika/ice
4. Aktivnosti preventivnog djelovanja koje poduzima fakultet.

1. SUBJEKTI NA KOJE SE SMJERNICE PRIMJENJUJU

Smjernice se odnose na interna postupanja za preventivno djelovanje po pitanjima seksualnog i rodno zasnovanog uznemiravanja između zaposlenika i zaposlenica fakulteta te studenata i studentica. Smjernice se odnose i na postupke zaštite i mjere sprječavanja seksualnog i rodno zasnovanog uznemiravanja između osoblja organizacije jedinice i studenata/ica u vezi sa ponašanjem u prostorijama organizacije jedinice, te u okviru programa koje fakultet organizira, podržava ili u kojima učestvuje. Zaposlena osoba je osoba u radnom odnosu i osoba koja je angažovana na radu van radnog odnosa na fakultetu, u skladu sa Zakonom o visokom obrazovanju i Zakonom o radu. Student odnosno studentica je osoba koja je upisana na visokoškolsku ustanovu i koja studij pohađa u skladu sa Zakonom o visokom obrazovanju. Smjernice se odnose i na osobe koje su u postupku upisa na studijske programe fakulteta, kao i učesnike i učesnice programa koje fakultet organizuje, podržava ili u kojima učestvuje.

2. SEKSUALNO I RODNO ZASNOVANJE UZNEMIRAVANJE – DEFINICIJE

Seksualno⁵ i rodno⁶ zasnovano uznemiravanje je neželjeno ponašanje koje osoba na koju je ovo ponašanje usmjereno nije izazvala ili tražila te ga je smatrala ponižavajućim ili uvredljivim. Pitanje da li je ponašanje u konkretnom slučaju neželjeno je subjektivno – i procjenjuje se iz perspektive osobe koja se osjeća uznemireno. Prema tome, ovakvo ponašanje postoji nezavisno od toga da li osoba koja je počinila takvo ponašanje ima spoznaju o neželjenom karakteru preduzete radnje.

⁵ Spol predstavlja biološke i psihološke karakteristike po kojima se razlikuju osobe muškog i ženskog spola.

⁶ Rod je sociološki i kulturološki uvjetovana razlika između osoba muškog i ženskog spola i odnosi se na sve uloge i osobine koje nisu uvjetovane ili određene isključivo prirodnim ili biološkim faktorima, nego su prije proizvod normi, prakse, običaja i tradicije i kroz vrijeme su promjenljivi.

neželjenom karakteru preduzete radnje. Nebitno je da takvo ponašanje drugima nije nepoželjno, ili je ranije prihvatano u datom radnom okruženju.

Seksualno i rodno zasnovano uznemiravanje može biti vertikalno (npr. nastavnik – student) i horizontalno (između radnih kolega i kolegica, između studenata i studentica).

2.1. SEKSUALNO UZNEMIRAVANJE

Seksualno uznemiravanje je neželjeno/neprimjereno ponašanje seksualne prirode, zbog kojeg se određena osoba osjeća uvrijeđeno, poniženo ili zastrašeno. Neželjeno ponašanje mora sadržavati seksualni element, konotaciju ili implikaciju kako bi se okvalificiralo kao ponašanje seksualne prirode. Seksualno uznemiravanje može se sastojati od različitih oblika verbalnog, neverbalnog ili fizičkog ponašanja seksualne prirode koje osoba koja je izložena ovom ponašanju ne želi.

U nastavku teksta dati su primjeri ponašanja koja se mogu podvesti pod seksualno uznemiravanje.

Verbalno ponašanje odnosi se na riječi odnosno zvukove koje osoba iskaže ili izrazi, a može ih iskazati usmenim odnosno pismenim putem. Primjeri verbalnog ponašanja, između ostalog, su:

- Zahtijevanje dodira, zagrljaja
- Upućivanje seksualnih prijedloga
- Upućivanje uvreda, komentara, opaski ili aluzija seksualne prirode
- Neželjeni pozivi na sastanke, flertovanje ili traženje seksualnog odnosa ili seksualnih usluga
- Neželjena pitanja o seksualnom životu
- Upućivanje uvredljivih viceva, seksualnih šala i dobacivanje
- Komentiranje nečije seksualne (ne)privlačnosti
- Pisanje seksualno eksplicitnih ili sugestivnih (SMS i e-mail) poruka ili pisama
- Širenje seksualnih glasina (uključujući i online)
- Uvjetovanje ostvarivanja beneficija i napredovanja na poslu seksualnim uslugama
- Prijetnje kažnjavanjem osobe koja odbija udovoljiti seksualnim ponudama

Neverbalno ponašanje obuhvata sva ponašanja, odnosno izraze od strane osobe koji ne obuhvataju riječi odnosno zvukove, naprimjer izraze lica, pokrete tijelom ili simbole. Neverbalno ponašanje obuhvata, ali se ne ograničava na:

- Gestikulacije i insinuacije koje upućuju na imitaciju seksualnog odnosa
- Izlaganje, prikazivanje ili slanje pornografije, seksualno eksplicitnih slika, karikatura, postera ili drugih seksualnih slika (uključujući i online)

Fizičko ponašanje odnosi se na svako seksualno ponašanje osobe koje uključuje kontakt s tijelom osobe koja je izložena neželjenom ponašanju. Fizičko ponašanje obuhvata, ali se ne ograničava na:

- Dodire seksualne prirode, zagrljaje, poljupce
- Štipanje, milovanje, stiskanje druge osobe
- Nepotrebne fizičke kontakte s tijelom druge osobe i nepotrebnu bliskost (invazija osobnog prostora)
- Fizičko nasrtanje

2.2. RODNO ZASNOVANO UZNEMIRAVANJE

Rodno zasnovano uznemiravanje je neželjeno i neprimjereno ponašanje u vezi sa pripisanim rodom osobe, kojim se omalovažava, ponižava ili vrijeđa osoba u njenom svojstvu kao muškarca ili žene. Podrazumijeva neželjeno verbalno, neverbalno i/ili fizičko ponašanje vezano uz pripadnost osobe određenom rodu. Prema tome, predstavlja vrstu uznemiravanja koje se vrši zbog rodni uloga žena i muškaraca u društvu, odnosno rodni uloga koje se smatra da žene i muškarci trebaju da vrše. Rodno zasnovano uznemiravanje može se dogoditi ako su osobe maltretirane za ponašanje koje se percipira kao stereotipno karakteristično za njihov rod, ili zbog toga što ponašanje nije u skladu sa stereotipnim predodžbama o muškosti (rodni ulogama i karakteristikama muškaraca) i ženstvenosti (rodni ulogama i karakteristikama žena).

Rodno zasnovano uznemiravanje može uključivati ponašanje koje namjerava nametnuti i/ili pojačati tradicionalne heteroseksualne rodne norme, npr. dominantni muškarci – podređene žene. Za razliku od seksualnog uznemiravanja, rodno zasnovano uznemiravanje nije generalno motivirano seksualnim interesom ili namjerom. Češće se zasniva na neprijateljstvu, te predstavlja pokušaj da se kreira okruženje u okviru kojeg se osoba na koju je

uznemiravanje usmjereno osjeća nepoželjnom. U nekim slučajevima, rodno zasnovano uznemiravanje može imati isti oblik kao i uznemiravanje na osnovu seksualne orijentacije, ili tzv. homofobno maltretiranje.

Primjeri rodno zasnovanog uznemiravanja, između ostalog, su:

- Upućivanje neprimjerenih komentara o nečijim fizičkim osobinama ili ponašanju na osnovu roda (npr. izjava da je ženi mjesto u kući ili da nije podobna za određeni posao)
- Upućivanje komentara ili nekorektan odnos prema osobama koje se ne ponašaju u skladu sa stereotipnim rodnim ulogama
- Grub i vulgaran humor ili jezik u odnosu na rod/spol
- Verbalno zlostavljanje nekoga, prijetnje ili podrugivanje nekome na osnovu roda/spola
- Omalovažavanje zaposlenika/ica i studenata/ica po osnovu spola/roda kojim se stvara neprijateljska atmosfera.

3. INTERNA PROCEDURA ZA PREVENTIVNO DJELOVANJE

Svi studenti i studentice, akademsko osoblje i zaposleni na fakultetu dijele odgovornost za prevenciju seksualnog i rodno zasnovanog uznemiravanja na fakultetima. Uključene strane će vjerovatno i dalje biti u međusobnom kontaktu, te stoga interna procedura služi osobi koja smatra da je izložena neželjenom ponašanju da održi profesionalni odnos. Dužnost fakulteta je da upozna sve studentice i studente i zaposlene sa politikom netolerancije prema seksualnom i rodno zasnovanom uznemiravanju, te da Smjernice učini široko dostupnima. Ciljevi interne procedure su zaustavljanje i sprečavanje seksualnog i rodno zasnovanog uznemiravanja na fakultetima. Svrha procedure kao takve jeste zaposlenima odnosno studentima i studenticama omogućiti rješavanje različitih situacija prije nego što one dosegnu razinu protivpravnog ponašanja ili kršenja etičkih kodeksa, odnosno pravila ponašanja obrazovnih institucija u kojima rade/studiraju.

1. Interna procedura nastavnom osoblju, zaposlenima, studentima i studenticama pruža priliku da problem navodnog neželjenog ponašanja rješavaju na povjerljiv, neprijeteći i sporazuman način. Povjerljivo rješavanje prijava navodnog neželjenog ponašanja pridonosi održavanju fakultetskog i prijateljskog okruženja, uz vjerovatnoću da će osobe uključene u internu proceduru moći nastaviti raditi/studirati zajedno.

2. Interna procedura ne podrazumijeva preduzimanje radnji čiji je osnovni cilj utvrđivanje postojanja uznemiravanja niti radnje koje upućuju na istragu. Interna procedura također ne predviđa sankcije za osobe koje ispoljavaju navodno neželjeno ponašanje.
3. Smjernice za prevenciju seksualnog i rodno zasnovanog uznemiravanja temelje se na pretpostavci da osobe izložene ovakvom ponašanju prvenstveno žele da navedeno ponašanje prestane kako bi mogle nastaviti raditi ili studirati u prijatnoj i profesionalnoj atmosferi. U slučaju pojave navodnog neželjenog ponašanja osobi koja je izložena takvom ponašanju preporučuje se pokretanje interne procedure za rješavanje navodnog neželjenog ponašanja. U slučajevima seksualnog i rodno zasnovanog uznemiravanja, nijedna odredba ovih Smjernica ne može se tumačiti kao ograničavanje ili umanjivanje prava na pokretanje disciplinskog, građanskog i krivičnog ili bilo kojeg drugog odgovarajućeg postupka.
4. Protiv osoba koje zloupotrebljavaju internu proceduru ili lažno prijavljuju seksualno uznemiravanje savjetniku/ici bit će pokrenut disciplinski postupak u skladu sa pozitivnim propisima.
5. Interna procedura je proces koji služi osobi koja je izložena navodnom neželjenom ponašanju da ovakvo ponašanje zaustavi u dobroj vjeri. Osim ovoga, primjenom interne procedure pokazuje se i posvećenost obrazovne institucije (kroz postupanje savjetnika i savjetnica za prevenciju seksualnog i rodno zasnovanog uznemiravanja) da poduzme korake ka razrješenu situacije navodnog neželjenog ponašanja, te da radi na prevenciji.
6. Osoba koja je izložena navodnom neželjenom ponašanju i osoba koja ispoljava navodno neželjeno ponašanje neće trpjeti nikakve posljedice zbog sudjelovanja u internoj proceduri.
7. Fakultet, kao ni bilo koja zaposlena osoba odnosno student ili studentica neće poduzimati mjere ili radnje koje proizvode negativne posljedice prema zaposlenoj osobi i/ili studentu/ici koja se žalila na postojanje navodnog neželjenog ponašanja, koja pokrene internu proceduru. Ukoliko bilo koja zaposlena osoba i/ili student/ica poduzme osvetoljubive radnje prema osobi koja je pokrenula internu proceduru, takve radnje može predstavljati osnov za pokretanje disciplinskog postupka.

3.1. SAVJETNIK/CA ZA PREVENCIJU SEKSUALNOG I RODNO ZASNOVANOG UZNEMIRAVANJA

Internu proceduru za rješavanje seksualnog i rodno zasnovanog uznemiravanja provodi savjetnik/savjetnica za prevenciju seksualnog i rodno zasnovanog uznemiravanja. Savjetnika i/ili savjetnicu imenuje voditelj/voditeljica obrazovne institucije na period od četiri (4) godine, o čemu dobija saglasnost nastavno-naučnog vijeća. Za obavljanje poslova savjetnika/ce odredit će se dvije osobe koje uživaju poštovanje unutar fakulteta i koje pristupaju komunikaciji s radnim kolegama i kolegicama na pristojan i povjerljiv način. Nakon imenovanja, fakultet obavještava sve zaposlene i studente i studentice o imenovanju savjetnika/ce, uz obrazloženje kako ih kontaktirati.

3.2. ŠTA UČINITI UKOLIKO SMATRATE DA STE IZLOŽENI SEKSUALNOM I RODNO ZASNOVANOM UZNEMIRAVANJU?

Osobe koje smatraju da su bile ili da su izložene neželjenom ponašanju ohrabruju se da se direktno obrate osobi koja ispoljava neželjeno ponašanje – bilo lično, u pismenom obliku ili telefonom – kako bi joj dale do znanja da je predmetno ponašanje neželjeno, da ih vrijeđa, stvara nelagodu ili utječe na obavljanje svakodnevnih aktivnosti. Ovim se osobama preporučuje da vode evidenciju o tome kada i na koji način su ostvarile kontakt i kakva je bila njegova sadržina. Osobe kojima je neugodno direktno se obratiti osobi koja ispoljava neželjeno ponašanje ili direktno obraćanje nije rezultiralo prestankom ispoljavanja neželjenog ponašanja mogu zatražiti savjet savjetnika/ice.

3.3. PROVOĐENJE INTERNE PROCEDURE

Interna procedura je strogo povjerljiva i na povjerljivost se obavezuje savjetnik/ica, osoba koja navodno ispoljava neželjeno ponašanje, te osoba koja se obraća za rješavanje problema neželjenog ponašanja. Podaci i detalji razgovora koji proizađu u vezi s provođenjem interne procedure čuvat će se u strogoj povjerljivosti.

1. Interna procedura se pokreće isključivo na osnovu usmenog ili pismenog obraćanja savjetniku/ici osobe koja traži rješenje zbog izloženosti neželjenom ponašanju.

2. Iako svrha interne procedure nije činjenično dokazati ili potvrditi predstavlja li predmetno ponašanje seksualno ili rodno zasnovano uznemiravanje, prilikom razgovora se osobi koja navodno ispoljava neželjeno ponašanje uručuje primjerak Smjernica.
3. Osoba koja je izložena navodnom neželjenom ponašanju može se obratiti savjetniku/ici za rješavanje neželjenog ponašanja u roku od 30 dana od dana saznanja za povredu prava, odnosno od posljednje radnje neželjenog ponašanja ukoliko se dešava u kontinuitetu, a najdalje u roku od 6 mjeseci.
4. U slučaju kada je savjetnik/ca obaviještena o neželjenom ponašanju od strane treće osobe koja djeluje u povjerenju i s dobrom namjerom ili putem anonimne prijave, poduzet će preventivne radnje posrednog karaktera s ciljem dodatnog podizanja svijesti kolektiva fakulteta o štetnosti seksualnog i rodno zasnovanog uznemiravanja po osobu i cjelokupnu organizaciju. Za ovu potrebu, moguće je poduzeti sljedeće radnje: organizirati zajednički sastanak svih zaposlenih/studenata na kojem će tema biti prevencija seksualnog i/ili rodno zasnovanog uznemiravanja; još jednom objaviti Smjernice na oglasnoj ploči ili ih poslati svima na fakultetu.
5. Savjetnik/ca će po prijemu zahtjeva za rješavanje neželjenog ponašanja, obavijestiti osobu izloženu neželjenom ponašanju o njezinim pravima – uključujući informaciju o mogućnosti ulaganja pritužbe za kršenje etičkog kodeksa, odnosno propisa o disciplinskoj odgovornosti, podnošenju prijave o izvršenom krivičnom djelu nadležnom tužilaštvu u skladu sa Zakonom o ravnopravnosti spolova u BiH, kao i o pokretanju drugih postupaka zaštite prava.
6. Savjetnik/ca će obavijestiti osobu koja ispoljava navodno neželjeno ponašanje da je takvo ponašanje neželjeno za osobu koja se obratila za savjet i dostaviti povratnu informaciju osobi koja se obratila za savjet bez odlaganja, a najkasnije u roku od 7 dana od obraćanja, a izuzetno kada to nije moguće, u roku od 30 dana.
7. Savjetnik/ca će jasno obavijestiti osobu koja navodno ispoljava neželjeno ponašanje o sljedećem: predmetno ponašanje je neželjeno iz perspektive osobe na koju je usmjereno, te se stoga traži zaustavljanje takvog ponašanja. Također, osoba koja ispoljava neželjeno ponašanje obavijestit će se o vođenju povjerljive evidencije, odnosno dokumentiranju provođenja interne procedure. Osim ovoga, osoba koja ispoljava neželjeno ponašanje obavijestit će se o mogućnostima izjašnjavanja, odnosno pružanja obrazloženja o predmetnom ponašanju.

8. Savjetnik/ca će obavijestiti osobu koja je izložena neželjenom ponašanju da se može ponovno obratiti ukoliko se neželjeno ponašanje nastavi ili ukoliko dođe do odmazde nakon što je savjetnik/ca obavijestila osobu koja ispoljava ovakvo ponašanje o njegovom neželjenom karakteru. U slučaju ponovnog obraćanja, savjetnik/ca će pružiti dodatne informacije o mogućnosti pokretanja drugih postupaka zaštite.
9. O svim poduzetim radnjama u vezi s primjenom interne procedure savjetnik/ca vodi službenu evidenciju povjerljive prirode na vjerodostojan način u skladu sa internim aktima fakulteta. Pristup navedenoj evidenciji isključivo će imati savjetnik/ca, koja je u obavezi voditi računa o sigurnosti i povjerljivosti evidencije. Iznimno, evidencija može biti dostupna ovlaštenim osobama u skladu sa važećim zakonima.
10. Navedena evidencija uključuje:
 - a. Datum i način obraćanja
 - b. Ime i prezime i drugi relevantni podaci osobe koja se obraća i traži savjet
 - c. Ime i prezime i drugi relevantni podaci osobe koja ispoljava navodno neželjeno ponašanje
 - d. Kratak opis navodnog neželjenog ponašanja
 - e. Datum i kratak opis obavijesti koja je uručena osobi koja ispoljava navodno neželjeno ponašanje
 - f. Sve druge poduzete radnje.

4. AKTIVNOSTI PREVENTIVNOG DJELOVANJA KOJE PODUZIMA FAKULTET

Visokoškolska ustanova/obrazovna institucija je obavezna osigurati upoznavanje sa Smjernicama i internom procedurom za sve zaposlene osobe i studente/ice.

Visokoškolska ustanova/obrazovna institucija obavezna je javno istaknuti edukativno-promotivni materijal unutar svojih institucija s ciljem podizanja svijesti zaposlenih i studenata/studentica o Smjernicama i internoj proceduri, odnosno o potrebi prevencije seksualnog i rodno zasnovanog uznemiravanja.

Savjetnici/e su obavezne proći specijaliziranu obuku u roku od tri mjeseca od dana imenovanja na poziciju, s ciljem jačanja vlastitih kapaciteta u obavljanju dužnosti.

Nakon što se neophodna infrastruktura za provođenje obuka uspostavi, obrazovne institucije su pojedinačno i/ili u saradnji s drugim obrazovnim institucijama obavezne omogućiti svojim

zaposlenima mogućnost pohađanja obuka na temu prevencije seksualnog i rodno zasnovanog uznemiravanja.

S obzirom da se seksualno i rodno zasnovano uznemiravanje dotiče pitanja rodnih odnosa i funkcioniranja rodnih stereotipa u društvu, važno je da osobe koje budu vršile obuke dobro poznaju tematiku rodne ravnopravnosti. S tim u vidu, osobe koje zadovoljavaju kriterije da pružaju obuke o prevenciji seksualnog i rodno zasnovanog uznemiravanja su: osobe koje su prošle specijaliziranu obuku u vezi sa seksualnim i rodno zasnovanim uznemiravanjem, te savjetnici/ice za prevenciju seksualnog i rodno zasnovanog uznemiravanja u obrazovnim institucijama koji su educirani u polju seksualnog i rodno zasnovanog uznemiravanja.

Programi obuke o seksualnom i rodno zasnovanom uznemiravanju trebaju obuhvatiti: relevantne zakonske propise, definicije i oblike, uzroke i posljedice seksualnog i rodno zasnovanog uznemiravanja, te detaljno upoznavanje sa internom procedurom. Dodatno, programi obuke trebaju obraditi i tehnike rješavanja problema navodnog neželjenog ponašanja.