

Nasilje na delovnem mestu



Uvod

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu pripravlja serijo informativnih biltenov, ki naj bi bila v pomoč pri obravnavi stresa na delovnem mestu (ang. work-related stress, WRS) in nekaterih ključnih vzrokov zanj. V tem biltenu so podane informacije in nasveti vsem, ki se želijo s praktičnimi ukrepi spopasti z nasiljem na delovnem mestu. Nasilje pri delu je pomemben dejavnik WRS. V razdelku o nadaljnjih informacijah na koncu biltena so podani podatki o virih Agencije za nadaljnjo pomoč vključno z drugimi informativnimi bilteni. Preprečevanje nasilja na delovnem mestu je eden izmed ciljev Sporočila Evropske komisije¹ o novi strategiji za zdravje in varnost pri delu

Kaj je nasilje na delovnem mestu?

Ta bilten obravnava »zunanje« nasilje. Ustrahovanje obravnava bilten št. 23.

Pojem »zunanje« nasilje na delovnem mestu na splošno zajema žalitve, grožnje in fizično ali psihološko nasilje s strani ljudi izven organizacije, vključno s kupci ali strankami, nad zaposlenim na delovnem mestu, kar ogroža njegovo zdravje, varnost ali dobro počutje. Nasilje ima lahko rasno ali spolno razsežnost.

Agresivna ali nasilna dejanja imajo obliko:

- nevljudnega obnašanja – premalo spoštovanja do drugih
- fizičnega ali verbalnega nasilja – z namenom prizadeti napadenega
- napada – z namenom škoditi napadenemu.

Kdo je prizadet?

Rezultati ankete EU so pokazali, da so 4 % aktivnega prebivalstva bili žrtve dejanskega fizičnega nasilja s strani ljudi izven delovnega mesta.² Mnogo več pa jih je bilo deležnih groženj in žalitev ali drugih oblik psihološkega nasilja izven delovnega mesta.

Tvegana okolja so predvsem v storitvenih dejavnostih, še posebej organizacije na področju zdravstva, transporta, maloprodaje, gostinstva, financ in izobraževanja. Stik s kupci ali strankami poveča tveganje, da zaposleni naletijo na nasilje. Države EU pogosto navajajo zdravstvo kot enega najbolj prizadetih sektorjev. Tudi sektor maloprodaje je zelo »rizična« skupina.

Med poklice, za katere je nevarnost nasilja zelo velika, sodijo naslednji: medicinske sestre in drugi zdravstveni delavci, vozniki taksijev, vozni-

ki avtobusov, delavci, ki opravljajo popravila na domu strank, osebe na bencinskih servisnih postajah, blagajniki, varnostniki, kurirji, policisti, prometni redarji, zaporniški pazniki, socialni delavci in upravitelji socialnih stanovanj.

Nasilje se je postopoma razširilo s podjetij, ki se ukvarjajo z blagom visoke vrednosti, kot so banke in lekarne, na organizacije, ki »simbolično« predstavljajo družbo, kot so mestni transportni sistemi in javne službe, v zadnjem času pa so se pojavile tudi nove nepričakovane »tarče«, kot so požarni varnostniki in zdravniki na nočnem dežurstvu. Pogosto so v nevarnosti delavci v storitvenih dejavnostih, kot so medicinske sestre, zdravniki, učitelji, delavci v restavracijah in gostinskih lokalih itd.

Kateri so dejavniki tveganja?

Določena nasilna dejanja so morda nepredvidljiva, lahko pa predvidimo možne situacije, v katerih lahko pride do nasilja.

Najpogostejše dejavnike tveganja za delavce lahko opredelimo:

- ravnanje z blagom, denarjem in vrednostnimi predmeti,
- delo v osami,
- inšpekcija, nadzor in funkcije »oblasti« na splošno,
- stiki z določenimi strankami – z ljudmi, ki prosijo za posojilo, s pacienti z nasilno preteklostjo ali boleznimi, povezanimi z nasiljem, ali z ljudmi pod vplivom alkohola ali drog itd.,
- slabo vodene organizacije, saj lahko to poveča napadalnost pri strankah: primeri tega so napake pri izstavljanju računov, izdelki, ki se ne ujemajo z oglasom, nezadostne zaloge ali nezadostni človeški viri.

Kakšne so posledice?

Posledice nasilja za posameznika so zelo različne in zajemajo od izgube motivacije in zmanjšanega ponosa pri opravljanju dela do stresa (celo za posredno žrtev, ki je pričča nasilnemu dejanju ali dogodku) in poškodbe telesnega ali duševnega zdravja. Lahko pride tudi do post-travmatskih simptomov, kot so strah, fobije in težave s spanjem. V skrajnih primerih se lahko pojavijo posttravmatske stresne motnje.

Na splošno se občutljivost vsakega posameznika razlikuje glede na okoliščine, v katerih pride do nasilja, in osebne lastnosti žrtve. Kadar gre za fizično nasilje je dokaj enostavno dognati dejstva. Težje pa je predvideti, kako se bo potencialna žrtev odzvala na ponavljajoča se dejanja psihološkega nasilja.

Nasilje vpliva tudi na organizacijo, saj ljudje, ki delajo v sovražnem okolju polnem strahu, ne morejo dati vsega od sebe. Negativni učinki na organizacijo se kažejo v povečani odsotnosti z dela, upadajoči motivaciji, zmanjšani storilnosti, poslabšanju odnosov med delavci in delodajalci in težavah pri zaposlovanju novih delavcev.

Zakonodaja

Evropska komisija je uvedla ukrepe za zagotovitev varnosti in zdravja delavcev. Direktiva Sveta iz leta 1989 (89/391) vsebuje osnovne določbe za zdravje in varstvo pri delu in določa odgovornost delodajalcev, da preprečijo ogroženost zaposlenih pri delu vključno z nasiljem na delovnem mestu. Vse države članice so to direktivo uresničile z zakonodajo, nekatere po so poleg tega razvile tudi navodila za preprečevanje nasilja na delovnem mestu. V skladu z načini za odpravo ali zmanjšanje nasilja na delovnem mestu iz di-

¹ Sporočilo Komisije – Prilaganje spremembam pri delu in v družbi; nova strategija Skupnosti za zdravje in varnost pri delu 2002-2006. Evropska Komisija. 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

² Tretja evropska analiza delovnih pogojev za leto 2000. Evropska fundacija za izboljšanje življenjskih in delovnih pogojev 2000. Luxembourg, 2001. <http://www.eurofond.ie/publications/EFO121.htm>



rektive je naloga zaposlenih, da po posvetu z delavci in njihovimi predstavniki:

- si prizadevajo preprečiti nasilje na delovnem mestu;
- ocenijo tveganja za nasilje na delovnem mestu;
- sprejmejo ustrezne ukrepe, da preprečijo škodo.

Navodila za izvajanje ocene tveganja in preprečevanje stresa na delovnem mestu so podane v informativnem biltenu št. 22 in so prav tako lahko v pomoč pri obravnavi nasilja na delovnem mestu.

Kako preprečiti nasilje na delovnem mestu?

Preprečevanje škode poteka na dveh ravneh. Na prvi ravni je osnoven namen *preprečiti* pojav nasilnih dejanj ali jih vsaj zmanjšati. Če pa pride do nasilnega dejanja, je na drugi ravni potrebna pomoč osebi, ki

Zmanjševanje škodljivih posledic po nasilnih dogodkih na najnižjo raven

Pomembno je, da obstajajo splošno znani postopki, ki se jih je treba držati, če pride do kakršnega koli nasilnega dogodka. Osnovni namen je preprečiti nadaljnje škodljive posledice in omejiti povzročeno škodo.

Na tej ravni je pomembno:

- da delavec, ki je bil žrtev nasilja ali pričča nasilnega dejanja, ni sam v urah po dogodku;
- da se vključijo višji vodilni delavci in pokažejo, da žrtev razumejo in jo podprejo;
- da se žrtvi zagotovi psihološka pomoč takoj po dogodku in tudi kasneje v primeru posttravmatičnega stresa, na primer zaslišanje, svetovanje itd.;

Preventivni ukrepi	Primeri
Delovno okolje	<ul style="list-style-type: none">• preučitev fizičnih varnostnih ukrepov, na primer ključavnice na vhodnih vratih, zasloni, ustrezna razsvetljava, recepcije, zasilni izhodi, namestitve sistemov video nadzora, alarmni sistemi, kodirana vrata, odstranitev ali omejitev območij brez izhoda in predmetov, ki bi lahko služili kot izstrelki;• zagotovitev boljše opremljenosti s sedeži, vizualna ureditev, redno obveščanje o zamudah itd.
Organizacija dela in načrtovanje delovnih nalog	<ul style="list-style-type: none">• redna odstranitev denarja in vrednostnih predmetov, uporaba negotovinskega poslovanja;• obvladovanje in krajšanje vrst;• zadostno število osebja;• prilagoditev delovnega časa strankam;• preverjanje akreditivov obiskovalcev;• spremstvo osebja, kadar je to potrebno;• izogibanje delu v osamljenosti in kadar to ni mogoče, stalni stik z delavci v osamljenosti;• boljši sprejem in obveščanje javnosti itd.
Usposabljanje in obveščanje osebja	<ul style="list-style-type: none">• prepoznavanje nesprejemljivega vedenja in zgodnjih znakov nasilja;• obvladovanje težavnih situacij s strankami;• upoštevanje postopkov, ki so uvedeni za zaščito zaposlenih, kot je uporaba navodil o zaščiti, zagotovitev ustreznega komuniciranja, ukrepi za zmanjšanje napadalnosti oseb, prepoznavanje strank z nasilno preteklostjo;• obvladovanje stresa, ki je prisoten v določeni situaciji, z namenom nadzora nad čustvenimi reakcijami.

je tak dogodek doživela. Namen take pomoči je zmanjšati škodljive posledice dogodka in preprečiti kakršne koli občutke krivde, ki bi jih lahko imela žrtev po nasilnem dejanju, zaradi česar ne bi hotela položiti pritožbe.

Pred nasilnim dejanjem

Namen je preprečiti nasilje s pomočjo prepoznavanja nevarnosti, ocene tveganja in izvajanja preventivnih ukrepov, kadar so potrebni. Preučiti je treba način organizacije dela in okolje, v katerem se delo opravlja. Način preprečevanja je tudi usposabljanje in obveščanje zaposlenih.

Sprejete ukrepe je treba prilagoditi okoliščinam glede na dejavnost.

Primeri sprejetih ukrepov so:

- bolniški oddelki: usposabljanje v veččinah za obvladovanje nasilnih pacientov,
- banke: zamenjava okenc z bančnimi avtomati (bankomati) in zagotavljanje zaupnosti, kadar je primerno,
- pošte: postavitve »smeri za vrsto« za boljše obvladovanje vrst čakajočih,
- trgovine: uporaba cevne sistema za reden prenos denarja iz registrskih blagaj,
- zdravstvo in transport: uporaba akcij »ničelne tolerance«, s katerimi se ljudem da jasno vedeti, da se ne dopušča nikakršno nasilno dejanje zoper osebe in da bo vsak storilec takega dejanja kazensko preigan.

- da se žrtvi zagotovi pomoč pri upravnih in pravnih postopkih (poročanje, tožba itd.);
- obvestiti druge delavce, da bi preprečili širjenje govorice;
- pregledati oceno tveganja, da bi ugotovili, kateri dodatni ukrepi so potrebni.

Dogodek je treba v celoti preiskati, pri čemer je treba žrtvi zagotoviti okolje, v katerem se ne počuti kriva. Dejstva je treba zapisati, vključno z dogodki psihološke narave, in ugotoviti, kako je prišlo do dogodka, da bi lahko izboljšali preventivne ukrepe.

Nadaljnje informacije

Nadaljnje informacije o psihosocialnih vprašanjih, povezanih z delovnim mestom, vključno s stresom in ustrahovanjem, so na voljo na naslovu <http://osha.eu.int/ew2002/>. Ta vir se nenehno obnavlja in razvija. Na istem naslovu so na voljo tudi drugi sezname dejstev iz te serije.

Naslov spletne strani Agencije je: <http://agency.osha.eu.int>

Navodila glede stresa na delovnem mestu - „Življenjski navdih – ali poljub smrti?“ (Spice of Life – or Kiss of Death?) Zaposlovanje in socialne zadeve. Zdravje in varnost pri delu, Evropska komisija, 1999 http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintno_en.htm