

VARNOST IN ZDRAVJE PRI DELU = KAKOVOSTNA OCENA TVEGANJA + UČINKOVITI UKREPI DELODAJALCA + PRAVILNO RAVNANJE

Nasilje tretjih oseb

Nabor idej za kadrovsko stroko ter
delodajalce za ohranjanje in ustvarjanje
varnega delovnega okolja



Besedilo: Sonja Robnik, Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti Republike Slovenije

Strokovni pregled: Nikolaj Petrišič, Tanja Cmrečnjak Pelicon

Jezikovni pregled: Sektor za prevajanje, Generalni sekretariat Vlade Republike Slovenije

Ilustracija na naslovnici: Tomaž Schlegl

Oblikovanje: Tiskarna Oman

Spletna izdaja: publikacija je v e-obliki dostopna na www.vzd.mddsz.gov.si.

Ljubljana, Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti Republike Slovenije

2026

Kataložni zapis o publikaciji (CIP) pripravili v Narodni in univerzitetni knjižnici v Ljubljani

[COBISS.SI-ID 268662275](#)

ISBN 978-961-6471-65-7 (PDF)

Nasilje tretjih oseb

Nabor idej za kadrovske stroke ter
delodajalce za ohranjanje in ustvarjanje
varnega delovnega okolja

Vsebina

Kdo so tretje osebe?	4
Kaj je nasilje tretje osebe?	6
Primeri ravnanja in vedenja	7
Kdo je odgovoren za zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu?	9
Ali se morajo delodajalci ukvarjati z nasiljem na delovnem mestu?	12
Ali morajo delodajalci prijavljati primere nasilja tretjih oseb?	13
Kakšne so pravice in dolžnosti delavk in delavcev?	14
Kako učinkovito preprečevati in obvladovati nasilje na delovnem mestu?	16
Primer iz sodne prakse	18
Kako ocenjevati tveganje za nastanek nasilja tretjih oseb?	19
Kaj nam lahko povedo podatki na obrazcu za prijavo incidentov	24
Vprašajmo!	28
Nekaj predlogov ukrepov	32
Primer dobre prakse: akcijski načrt	43
Zgodilo se je. Kaj storiti?	45
Vrednotenje organizacijske prakse	46
Varnost in zdravje pri delu – naša skupna skrb	47
Viri	48

Izpostavljenost kakršnemu koli nasilju pomeni poseg v človekovo dostojanstvo. Izpostavljenost nasilju na delovnem mestu pomeni tudi grob poseg v pravico do dela v varnih in zdravju prijaznih delovnih razmerah.

Krilatice »kupec je kralj« in podobne povzročajo veliko škode. Lahko se namreč uporabljajo za upravičevanje neprimernega, nespoštljivega ali celo nasilnega vedenja do delavk in delavcev s strani tistih, ki vstopajo v njihovo delovno okolje. Ali pa do tistih, ki zaradi opravljanja dela vstopajo v domove strank, ljudi, ki potrebujejo zdravstveno ali drugo oskrbo. Lahko vodijo tudi v podporo nasilju (»to je pač treba potrpeti«), njegovo minimaliziranje (»saj ni tako hudo«), upravičevanje (»človeku preprosto počí film, če tako dolgo čaka«) in opravičevanje (»ne zna si pomagati, ker je pač tak«).

Zaradi tega se nasilje hitro začne normalizirati – ko ga začnemo dojemati kot tisto, kar »pač spada k poklicu«. V trenutku, ko privolimo v to, smo skrb za varnost in zdravje pri delu postavili na stranski tir.

V brošuri nizamo nekaj smernic za preprečevanje in obravnavo nasilja tretjih oseb, da tega vidika varnosti in zdravja pri delu ne bomo prepuščali majhni verjetnosti, da se tovrstno nasilje v naši organizaciji ne more pojaviti.



Nasilje – ne glede na to, kdo ga izvaja, za katero vrsto nasilja gre ali kakšne so posledice – ni in ne sme biti nekaj običajnega pri opravljanju dela.

Kdo so tretje osebe?

To so vsi, ki vstopajo v delovno okolje in tam nimajo statusa delavke oziroma delavca te organizacije.*

To so tudi vsi tisti, ki so v hiši ali stanovanju, ko zaradi opravljanja delovnih nalog nekdo vstopi vanj.

To so tudi vsi prisotni, ko zaradi opravljanja delovnih nalog nekdo pride na njihovo delovno mesto ali pa jih na primer ustavi v prometu.

To so tudi vsi tisti, ki so z delavko ali delavcem v stiku po digitalnih in drugih komunikacijskih kanalih (e-pošta, videopovezave, telefonska komunikacija in podobno).

Povedano poenostavljeno: tretja oseba je vsakdo, s komer smo kot delavka ali delavec v stiku zaradi opravljanja svojega dela in ki ni delavka ali delavec v naši organizaciji.

* Zakon o varnosti in zdravju pri delu (1. točka 3. člena) delavca oziroma delavko opredeljuje takole: »Delavec ali delavka (v nadaljnjem besedilu: delavec) je oseba, ki pri delodajalcu opravlja delo na podlagi pogodbe o zaposlitvi. Kot delavec v smislu tega zakona se šteje tudi oseba, ki na kakršni koli drugi pravni podlagi opravlja delo za delodajalca, ali oseba, ki pri delodajalcu opravlja delo zaradi usposabljanja.«

Tretje osebe so med drugim:

- stranke,
- pacientke in pacienti,
- njihove obiskovalke in obiskovalci,
- tisti, ki so navzoči, ko delavka ali delavec (na primer patronažna služba, izvajalci servisnih storitev, reševalne službe, policija) vstopa v njihov dom,
- stanovalke in stanovalci socialnovarstvenih zavodov,
- uporabnice in uporabniki storitev javnega sektorja (na primer socialnovarstvenih, upravnih),
- uporabnice in uporabniki storitev javnih služb,
- udeleženke in udeleženci izobraževalnih dogodkov,
- učenke in učenci,
- dijakinje in dijaki,
- študentke in študenti,
- starši šolajoče se populacije,
- potnice in potniki,
- zapornice in zaporniki,
- gostje in gosti v gostinskih in hotelskih namestitvah,
- obiskovalke in obiskovalci športnih, kulturnih in podobnih dogodkov,
- uporabnice in uporabniki storitev klicnih centrov,
- gostje in gosti televizijskih in radijskih oddaj,
- zavezanke in zavezanci ter prijaviteljice in prijavitelji v inšpekcijskih in drugih uradnih postopkih.

Kaj je nasilje tretje osebe?



Večsektorske smernice za boj proti nasilju in nadlegovanju s strani tretjih oseb¹ pravijo, da se ta izraz nanaša na več oblik nesprejemljivega vedenja in praks ali groženj z njimi – bodisi posameznih bodisi ponavljajočih se. Posledica teh dejanj tretjih oseb pa je, da povzročijo ali bi verjetno povzročila fizično, psihično, spolno ali finančno škodo.

Ta vrsta nasilja se lahko kaže različno²:

- psihično, psihološko, verbalno in/ali spolno nasilje ali nadlegovanje,
- enkratni dogodek ali sistematični vzorec obnašanja ene osebe ali več oseb,
- pojavlja se v različnih oblikah (od nespoštljivosti do resnih groženj in fizičnih napadov) in po različnih komunikacijskih poteh (v živo ali po spletu in drugih informacijsko-komunikacijskih sredstvih),
- vpliva na osebnost, dostojanstvo in integriteto žrtve,
- se zgodi na delovnem mestu, na javnih krajih, v zasebnem okolju in je povezano z delom.

Primeri ravnanja in vedenja

Pod izrazom nasilje tretjih oseb razumemo veliko različnih oblik ravnanja in vedenja, od na primer nesramnih opazk do umora. Nekaj primerov tovrstnega nasilja:

- grozeče vedenje (na primer žuganje s pestjo, usmerjanje prsta v delavko ali delavca, vdor v osebni prostor),
- fizično nasilje nad delavko ali delavcem (odrivanje, udarci, brce, praskanje, lasanje),
- metanje, razbijanje ali uničevanje predmetov,
- grožnja z ostrim predmetom, orožjem,
- verbalno nasilje (na primer grožnje, kričanje, zmerjanje, žaljenje),
- spletno nasilje (na primer grozilna ali žaljiva e-sporočila, blatenje po spletnih forumih),
- spolno nadlegovanje,
- nadlegovanje zaradi katere koli osebne okoliščine (na primer narodnosti, spolne usmerjenosti, spola, starosti, vere)

Spolno nadlegovanje in nadlegovanje sta posebej opredeljena tudi v zakonodaji.*

* Zakon o delovnih razmerjih (prvi odstavek 7. člena) in Zakon o varstvu pred diskriminacijo (8. člen).

Spolno nadlegovanje je kakršna koli oblika neželenega verbalnega, neverbalnega ali fizičnega ravnanja ali vedenja spolne narave. Njegov namen ali učinek je prizadeti dostojanstvo, zlasti kadar gre za ustvarjanje zastraševalnega, sovražnega, ponižujočega, sramotilnega ali žaljivega okolja. Sem prištevamo neprimerne pripombe o videzu, telesu, spolnosti in podobno, neprimerne ali žaljive šale s spolno vsebino, neželjeno spolno pozornost, neželene dotike, objeme, vdor v osebni prostor, fotografije, videoposnetke, sporočila z vsebino, ki namiguje na spolnost, neželene ponavljajoče se predloge za druženje ali zmenke, pa tudi dejanji, ki sta že sami po sebi kaznivi: spolni napad in posilstvo.

Nadlegovanje je nezaželeno ravnanje, povezano s katero koli osebnostno okoliščino. Njegov učinek ali namen je ustvarjati zastrašujoče, sovražno, ponižujoče, sramotilno ali žaljivo okolje za osebo, ki so ji ta ravnanja namenjena. Nadlegovanje tudi žali dostojanstvo. Osebne okoliščine so na primer spol, narodnost, rasa ali etnično poreklo, jezik, vera ali versko prepričanje, invalidnost, starost, spolna usmerjenost, spolna identiteta in spolni izraz, družbeni položaj, premoženjsko stanje, izobrazba. Nadlegovanje so med drugim vse oblike rasizma, nacionalizma, sovražnosti do istospolno usmerjenih, žensk, starejših, mladih, gibalno oviranih.

Kdo je odgovoren za zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu?

Za zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu je **odgovoren delodajalec**, delavke in delavci pa imajo pravico do dela in delovnega okolja, ki zagotavlja varnost in zdravje pri delu.

Seveda pa je na drugi strani **dolžnost delavk in delavcev**, da spoštujejo in izvajajo ukrepe za zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu. To pomeni, da morajo delo opravljati s tolikšno pazljivostjo, da varujejo svoje življenje in zdravje ter življenje in zdravje drugih oseb. Med delom morajo uporabljati sredstva za delo, varnostne naprave in osebno varovalno opremo v skladu z njihovim namenom in navodili delodajalca. S temi sredstvi morajo ravnati pazljivo in skrbeti, da so v brezhibnem stanju.

Zakon o delovnih razmerjih

45. člen (varne delovne razmere)

(1) Delodajalec mora zagotavljati pogoje za varnost in zdravje delavcev v skladu s posebnimi predpisi o varnosti in zdravju pri delu.

(2) [...]

Zakon o varnosti in zdravju pri delu

23. člen (nevarnost za nasilje tretjih oseb)

(1) Delodajalec mora na delovnih mestih, kjer obstaja večja nevarnost za nasilje tretjih oseb, poskrbeti za tako ureditev delovnega mesta in opremo, ki tveganje za nasilje zmanjšata in ki omogočata dostop pomoči na ogroženo delovno mesto.

(2) Delodajalec mora načrtovati postopke za primere nasilja iz prejšnjega odstavka tega člena in seznaniti z njimi delavce, ki na takih delovnih mestih delajo.

24. člen (nasilje, trpinčenje, nadlegovanje, psihosocialno tveganje)

Delodajalec mora sprejeti ukrepe za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje primerov nasilja, trpinčenja, nadlegovanja in drugih oblik psihosocialnega tveganja na delovnih mestih, ki lahko ogrozijo zdravje delavcev.

41. člen (prijave inšpekciji)

(1) Delodajalec mora inšpekciji dela takoj prijaviti vsako nezgodo pri delu s smrtnim izidom oziroma nezgodo pri delu, zaradi katere je delavec nezmožen za delo več kot tri delovne dni, kolektivno nezgodo, nevaren pojav in ugotovljeno poklicno bolezen.

[...]

76. člen (prekrški delodajalca)

(1) Z globo od 2.000 do 40.000 evrov se kaznuje za prekršek delodajalec, ki:

[...]

14. ne poskrbi za tako ureditev delovnega mesta in opremo, ki tveganje za nasilje zmanjšata in ki omogočata dostop pomoči na ogroženo delovno mesto, na tistih delovnih mestih, kjer obstaja večja nevarnost za nasilje tretjih oseb (prvi odstavek 23. člena);

15. ne načrtuje postopkov za primere nasilja na delovnem mestu ter ne seznani z njimi delavcev, ki na takih delovnih mestih delajo (drugi odstavek 23. člena);

16. ne sprejme ukrepov za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje primerov nasilja, trpinčenja, nadlegovanja in drugih oblik psihosocialnega tveganja na delovnih mestih, ki lahko ogrozijo zdravje delavcev (24. člen);

[...]

Ali se morajo delodajalci ukvarjati z nasiljem na delovnem mestu?

Da. To obveznost delodajalcem nalaga Zakon o varnosti in zdravju pri delu.

Če je v delovnem okolju večja nevarnost za nasilje tretjih oseb, mora delodajalec poskrbeti za tako ureditev delovnega mesta in opremo, ki tveganje za nasilje zmanjšata in omogočata dostop pomoči na ogroženo delovno mesto.

Ne glede na to, ali obstaja večja nevarnost za nasilje tretjih oseb ali ne, pa mora delodajalec sprejeti ukrepe za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje primerov nasilja*, ki lahko ogrozijo zdravje delavk in delavcev. To pomeni, da mora **ravnati preventivno** (na primer z obveščanjem tretjih oseb, da organizacija udejanja ničelno stopnjo strpnosti do nasilja nad delavkami in delavci, z usposabljanjem delavk in delavcev za konstruktivno reševanje konfliktov, z uporabo tehnik deeskalacije**, spodbujanjem delavk in delavcev k prijavljanju incidentov, z učinkovitim in preprostim sistemom prijavljanja in podobno). Nujno pa je, da delodajalec vse pojave nasilja na delovnem mestu **ustrezno obravnava**.



Delodajalec mora delavke in delavce seznaniti s sprejetimi ukrepi in jih na delovnem mestu tudi praktično usposobiti za varno in zdravju neškodljivo delo.

* To obveznost delodajalcem nalaga 24. člen Zakona o varnosti in zdravju pri delu.

** Deeskalacija je tehnika, s katero skušamo umiriti situacijo.

Ali morajo delodajalci prijavljati primere nasilja tretjih oseb?

Delodajalec mora inšpekciji dela prijaviti vsak **nevarni pojav**.

Nasilje tretjih oseb ustreza opredelitvi nevarnega pojava, saj zaradi njega nastane ali bi lahko nastala premoženjska škoda, je ali bi lahko bilo ogroženo zdravje ali življenje delavke ali delavca oziroma bi zaradi izpostavljenosti nasilju tretje osebe delavka ali delavec lahko doživel nezgodo, zaradi katere bi bil nezmožen za delo.

Posledica nasilja na delovnem mestu je lahko tudi **nezgoda pri delu**. Delodajalec mora inšpekciji dela takoj prijaviti vsako nezgodo pri delu s smrtnim izidom oziroma nezgodo pri delu, zaradi katere je delavka ali delavec nezmožen za delo več kot tri delovne dni*.

Zakon o varnosti in zdravju pri delu

3. člen (pomen izrazov)

[...]

(3) Nezgoda pri delu je nepredvideni oziroma nepričakovani dogodek na delovnem mestu ali v delovnem okolju, ki se zgodi v času opravljanja dela ali izvira iz dela in ki povzroči poškodbo delavca.

(4) Nevarni pojav je dogodek, ob katerem je ali bi lahko nastala premoženjska škoda, je ali bi lahko bilo ogroženo zdravje ali življenje delavca oziroma bi lahko prišlo do nezgode delavca, zaradi katere bi bil delavec nezmožen za delo.

[...]

* Prvi odstavek 41. člena Zakona o varnosti in zdravju pri delu.

Kakšne so pravice in dolžnosti delavk in delavcev?

Delavke in delavci imajo pravico do varnosti in zdravja pri delu – dolžnosti, ki jih delodajalcem nalagajo Zakon o varnosti in zdravju pri delu ter na njegovi podlagi izdani predpisi, so hkrati pravice delavk in delavcev.

Zakon o varnosti in zdravju pri delu

11. člen (pravica do varnosti in zdravja pri delu)

Delavec ima pravico do dela in delovnega okolja, ki mu zagotavljata varnost in zdravje pri delu.

Seveda imajo delavke in delavci tudi dolžnosti: predvsem morajo spoštovati in izvajati ukrepe, ki jih je za zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu sprejel delodajalec. Delo morajo opravljati tako, da varujejo življenje in zdravje sebe in drugih, pri tem pa morajo uporabljati sredstva za delo, varnostne naprave in osebno varovalno opremo.

Ob neizogibni nevarnosti imajo delavke in delavci pravico zapustiti delovno mesto. Ta nevarnost mora biti resna, neposredna in neizogibna, nanašati pa se mora na življenje ali zdravje delavke ali delavca.

Zakon o varnosti in zdravju pri delu

52. člen (pravica odkloniti delo)

(1) Delavec ima pravico odkloniti delo, če ni bil predhodno seznanjen z vsemi nevarnostmi ali škodljivostmi pri delu in sprejetimi varnostnimi ukrepi ter usposobljen za varno in zdravo delo ali če delodajalec ni zagotovil predpisanega zdravstvenega pregleda.

(2) Delavec ima pravico odkloniti delo, če mu grozi neposredna nevarnost za življenje ali zdravje, ker niso bili izvedeni predpisani varnostni ukrepi, ter zahtevati, da se nevarnost odpravi.

(3) Če delodajalec ne odpravi nevarnosti, lahko delavec zahteva posredovanje inšpekcije dela ter o tem obvesti svet delavcev ali delavskega zaupnika za varnost in zdravje pri delu.

53. člen (pravica do zapustitve delovnega mesta)

(1) Delavec ima v primeru resne in neposredne nevarnosti za življenje ali zdravje pravico ustrezno ukrepati, skladno s svojim znanjem in tehničnimi sredstvi, ki jih ima na razpolago, v primeru neizogibne nevarnosti pa zapustiti nevarno delovno mesto, delovni proces oziroma delovno okolje.

(2) V primerih iz prejšnjega odstavka delavec ni odgovoren za škodo, ki bi nastala iz njegovega delovanja, razen če jo je povzročil naklepno ali iz hude malomarnosti.

Kako učinkovito preprečevati in obvladovati nasilje na delovnem mestu?

Pomembnih sestavin učinkovitih organizacijskih politik in praks je več, a med najpomembnejše prištevamo te^{3,4}:

zaveza vodstva, da:

- je skrb za varnost in zdravje delavk in delavcev ena najpomembnejših organizacijskih vrednot,
- področju preprečevanja in obvladovanja nasilja tretjih oseb namenja ustrezne finančne, kadrovske in druge vire,
- določi odgovornosti in naloge na področju preprečevanja in obvladovanja tovrstnega nasilja, vključno z obveznim usposabljanjem vodij ter vseh drugih zaposlenih, da razumejo svoje obveznosti (in pravice),
- delavke in delavce spodbuja k prijavljanju incidentov;

sodelovanje delavk in delavcev pri:

- razvoju ukrepov za preprečevanje in obravnavo tovrstnega nasilja, vključno s sistemom poročanja o incidentih,
- doslednem prijavljanju nasilnih incidentov,
- dajanju povratnih informacij v internih anketah,
- usposabljanjih za prepoznavo stopnjujoče se agresije in nasilnega vedenja ter pri načinih spoprijemanja z njima;

dobro poznavanje delovnega okolja:

- poznavanje dejavnikov tveganja za nastanek nasilja tretjih oseb in odpravljanje tistih, na katere lahko organizacija vpliva (na primer delovni procesi, ustrezna fizična in fizikalna ureditev delovnih mest, usposobljen kader),
- redno preverjanje, ali so sprejeti ukrepi učinkoviti (na primer z anketami med delavkami in delavci, z analizo prijavi incidentov),
- redno preverjanje, kje delavke in delavci zaznavajo morebitna tveganja za nastanek nasilja tretjih oseb.



Pravica delavk in delavcev do dela v spoštljivih, varnih in zdravju prijaznih delovnih razmerah mora biti na lestvici organizacijskih vrednot nad upravičevanjem in dopuščanjem prakse tretjih oseb, da lahko svoja pričakovanja glede kakovosti storitev ali izdelkov uveljavljajo na nespoštljiv ali nasilen način.

Primer iz sodne prakse*

Sodišče: Višje delovno in socialno sodišče

Opravična številka: VDSS Sodba Pdp 56/2018 (11. 10. 2018)

Delavko je na delovnem mestu (ambulanta) z nožem napadel pacient in jo večkrat zabodel. Sodišče je odločilo, da telesni napad pacienta ni običajno tveganje, ki bi ga delavka morala sprejeti, delodajalec pa ni dokazal, da je do škode prišlo brez njegove krivde. Sodišče je odločilo, da gre za krivdno odgovornost z obrnjenim dokaznim bremenom in da je delodajalčeva odgovornost za varnost in zdravje delavcev pri delu strožja, ravnati mora namreč s profesionalno skrbnostjo.

Delavka (razen kljuke – bunke) ni imela vzpostavljenih drugih mehanizmov za zagotavljanje osebne varnosti. Delavke in delavci tudi niso imeli navodil, kako ravnati v takšnih primerih, delavki med napadom ni pristopil na pomoč nihče od zaposlenih, ordinacija pa tudi ni bila opremljena z gumbom za preplah.

Sodišče je odločilo, da je v primeru, ko ni varnostnega predpisa, ravnanje delodajalca treba presoјati po splošnem merilu protipravnosti, in sicer, ali je za to ravnanje značilno, da je bilo predvidljivo, da bi nastala negativna posledica – škodni dogodek. Zaradi prisotnosti centra za odvisnike v stavbi, kjer je delavka opravljala delo, je sodišče odločilo, da navzočnost odvisnikov pomeni tudi povečano možnost nastanka primerov, ki se lahko končajo tudi z ogrožitvijo psihofizičnega stanja delavk in delavcev oziroma posegom vanj. Delodajalec bi moral v skladu z izvedenskim mnenjem zagotoviti dodatne varnostne ukrepe. Sodišče je še odločilo, da je za presojo predvidljivosti negativne posledice ključno objektivno merilo. Ob tem ni pomembno, ali je delodajalec to posledico predvideval, bi jo pa ob upoštevanju standarda profesionalne skrbnosti in narave svoje dejavnosti oziroma prostorov, v katerih je dejavnost opravljal, nedvomno moral.

* Vir: <https://pisrs.si/sodnaPraksa?idECLI=ECLI:SI:VDSS:2018:PDP.56.2018> (24. 11. 2025).

Kako ocenjevati tveganje za nastanek nasilja tretjih oseb?

Ocena tveganja je najpomembnejši dokument na področju varnosti in zdravja pri delu. Organizacije, ki varnost in zdravje svojih delavk in delavcev jemljejo resno, v njeno pripravo vložijo veliko truda in je ne dojemajo le kot izpolnjevanje zakonske obveznosti.

Zakon o varnosti in zdravju pri delu (17. člen) delodajalcem nalaga, da morajo pisno oceniti tveganja, ki so jim delavke in delavci izpostavljeni ali bi jim lahko bili izpostavljeni pri delu. Postopek mora vključevati najmanj:

- prepoznavo oziroma odkrivanje nevarnosti,
- ugotovitev, katera delavka in delavec bi bila lahko izpostavljena tem nevarnostim,
- oceno tveganja, v kateri sta upoštevana verjetnost nastanka nezgod pri delu, poklicnih bolezni oziroma bolezni v zvezi z delom in resnost njihovih posledic,
- odločitev o tem, ali je tveganje sprejemljivo,
- odločitev o uvedbi ukrepov za zmanjšanje nesprejemljivega tveganja.

Ocena tveganja je »živi« dokument – delodajalec jo mora popraviti in dopolniti, ko uveljavljeni preventivni ukrepi niso zadostni oziroma ustrezni, ko se spremenijo podatki, na katerih je ocenjevanje temeljilo, ali ko so na voljo možnosti in načini za boljše ocenjevanje.

Nekaj podatkov, s katerimi si lahko pomagamo

Opazovanje delovnih procesov in interakcije s tretjimi osebami (ali je dovolj kadra, kako dolgo se čaka na storitev ali izdelek, ali lahko stranke vse opravijo na enem mestu ali gre za »pošiljanje od vrat do vrat«, imajo delavke in delavci ustrezne komunikacijske in strokovne veščine za opravljanje dela, ali obstajajo konice, ko je delo intenzivnejše, si lahko delavke in delavci po intenzivnem delu s tretjimi osebami vzamejo odmor in podobno).

Ali narava dela povečuje tveganje (delo na domu stranke ali pacienta, delo ponoči, delo na izoliranih deloviščih, delo z gotovino, vrednejšimi predmeti ali zdravili, delo na področju izrekanja sankcij in podobno)?

Kakšne so z uporabniškega vidika informacije o storitvi ali izdelku (so realne ali zavajajoče, so podane jasno in nedvoumno in podobno)?

Kako so urejeni prostori, v katerih se čaka na storitev ali obravnavo (ali so dobro prezračeni, kolikšna je raven hrupa, je dovolj mest za sedenje in podobno)?

Ali imajo delavke in delavci na voljo vsa potrebna sredstva za opravljanje dela, vključno z osebno varovalno opremo, če je ta potrebna?

Podatki o nezgodah na delovnem mestu, ki so posledica nasilja tretjih oseb.

Podatki o incidentih, v katere so bile vpletene tretje osebe.

Podatki iz izhodnih intervjujev (ali delavke in delavci odhajajo, ker se na delovnem mestu ne počutijo varno).

Anketni podatki (ankete o počutju na delovnem mestu, zaznanih nevarnostih za nasilje tretjih oseb, izkušnjah tovrstnega nasilja, predlogih ukrepov za preprečevanje in obvladovanje tovrstnega nasilja in podobno).

Izkušnje delavk in delavcev glede odnosa tretjih oseb do njih (individualni pogovori, skupinske razprave).

Izkušnje sorodnih organizacij.

Zakon o varnosti in zdravju pri delu

9. člen (temeljna načela pri izvajanju ukrepov)

Delodajalec izvaja ukrepe iz 5. člena tega zakona tako, da upošteva ta temeljna načela:

- izogibanje nevarnostim;
- ocenjevanje tveganj;
- obvladovanje nevarnosti pri viru;
- prilagajanje dela posamezniku z ustreznim oblikovanjem delovnega mesta in delovnega okolja, delovnih prostorov, delovnih in tehnoloških postopkov, izbiri delovne in osebne varovalne opreme ter delovnih in proizvodnih metod, še zlasti pa tako, da odpravlja monotono delo ter pogoje z vsiljenim ritmom dela in druge zdravju škodljive okoliščine (humanizacija dela);
- prilagajanje tehničnemu napredku;
- nadomeščanje nevarnega z nenevarnim ali manj nevarnim;
- razvijanje celovite varnostne politike, ki vključuje tehnologijo, organizacijo dela, delovne pogoje, medčloveške odnose ter dejavnike delovnega okolja;
- dajanje prednosti kolektivnim varnostnim ukrepom pred individualnimi;
- dajanje ustreznih navodil in obvestil delavcem.

Nekaj sestavin ustrezne izjave o varnosti z oceno tveganja za nastanek nasilja tretjih oseb

Ukrepi morajo upoštevati temeljna načela izvajanja ukrepov iz 9. člena Zakona o varnosti in zdravju pri delu.

Tveganje je ocenjeno za vsa delovna mesta, na katerih delavke in delavci prihajajo ali bi lahko prihajali v stik s tretjimi osebami.

Tveganje je ocenjeno tudi na podlagi opazovanja delovnih mest ter pogovora z delavkami in delavci.

Delavke in delavci so sodelovali pri pripravi ukrepov za preprečevanje in obvladovanje nasilja tretjih oseb.

Sprejet je akcijski načrt, v katerem so določeni prednostne naloge, odgovorne osebe, roki za sprejetje ukrepov in način vrednotenja učinkovitosti izvajanja ukrepov.

Delodajalec se mora z delavkami in delavci oziroma njihovimi predstavniki ali predstavnicami posvetovati o oceni tveganja ter k izjavi o varnosti priložiti zapisnik o tem posvetovanju.

Kaj nam lahko povedo podatki na obrazcu za prijavo incidentov

Podatek	Kaj nam lahko pokaže analiza	Kaj lahko storimo
Naziv delovnega mesta	Ali je več incidentov na določenih delovnih mestih?	Proučimo tudi organizacijske dejavnike tveganja (na primer neustrezna ureditev prostora, premalo kadra ob konicah, narava dela). Preverimo, ali so uvedeni ukrepi za preprečevanje nasilja ustrezni.
Spol	Ali so vrste nasilja, ki so jim izpostavljene delavke, drugačne od tistih, ki so jim izpostavljeni delavci?	Kaj je vzrok za to? Kaj lahko storimo, da ga odpravimo ali vsaj ublažimo?
Uporabljeno komunikacijsko sredstvo	Ali se nasilje pojavlja pri osebni interakciji v živo, po e-pošti, telefoni?	Ali je vzpostavljen sistem, da delavkam in delavcem na žaljiva e-sporočila ni treba odgovarjati in da lahko prekinajo nasilni telefonski klic? Ali lahko v primeru, ko se nasilje dogaja pri osebni interakciji, pokličejo nadrejeno osebo? Ali ima organizacija pripravljene primere e-sporočil, ki so delavkam in delavcem v pomoč pri odzivu na nespoštljivo, nasilno ali žaljivo e-komuniciranje?

Podatek	Kaj nam lahko pokaže analiza	Kaj lahko storimo
Število delavk in delavcev na kraju incidenta	Ali so ti napadi pogostejši, ko je delavka ali delavec na delovnem mestu sam?	Povežimo ta podatek s časom incidentov in krajem, kjer se dogajajo – če je povezava, poleg ukrepov za zagotovitev varnosti (na primer fizična ureditev prostora, sodelovanje policije ali varnostne službe ob obisku pacientke ali pacienta na domu) sprejmemo tudi ukrepe s področja organizacije dela (na primer navzočih več zaposlenih v času konic, po določeni uri je plačilo storitve mogoče le na avtomatu).
Datum in dan v tednu	Ali je ob določenih dnevih več incidentov?	Ali lahko predvidimo, ob katerih dnevih je tveganje za nastanek nasilja večje (na primer ob sobotah)? Kaj je vzrok (na primer gneča na blagajnah)? Če se vzorec ponavlja, lahko poiščemo vzroke: kaj je takrat drugače kot ob dnevih, ko je nasilja manj? S katerimi organizacijskimi in drugimi ukrepi lahko nasilje preprečimo ali vsaj zmanjšamo njegovo pojavnost?

Podatek

Kraj incidenta

Kaj nam lahko pokaže analiza

Ali se incidenti dogajajo v prostorih delodajalca ali zunaj njih?

Je v prostorih delodajalca kakšen prostor še posebej izpostavljen takšnim dogodkom (na primer sprejemnica, čakalnica, na blagajni)?

Če se dogaja zunaj prostorov delodajalca, kje je to in kateri so še drugi dejavniki tveganja (na primer ob dostavi naročenega blaga, kadar je potrebno plačilo, ob obisku pacienta z zgodovino zlorabe alkohola na domu, v večernih urah na končni postaji avtobusne proge, ko voznik med odmorom zapusti vozilo)?

Kaj lahko storimo

Ali je ureditev prostora ustrezna (na primer pregrade med zaposlenimi in strankami, v čakalnicah dovolj sedežev, ustrezna osvetlitev, ni motečega hrupa, nevarni predmeti niso prosto dostopni)?

Ali lahko odpravimo posamezne dejavnike tveganja (na primer plačilo storitev na avtomatih in ne blagajnah, vnaprejšnje obvestilo pacientu, za katerega se ve, da ima nevarno domačo žival, da storitev ne bo opravljena, če bo žival prisotna ob obisku patronažne službe)?

Ali imajo delavke in delavci, ki ne delajo v prostorih delodajalca, naprave za klic v sili? Ali je vzpostavljeno sodelovanje z varnostno službo ali policijo?

Ali organizacija ravna preventivno in delavke ali delavca, kadar gre za vnaprej znano povečano tveganje za njegovo varnost in zdravje, na teren ne pusti samega?

Podatek	Kaj nam lahko pokaže analiza	Kaj lahko storimo
Vrsta incidenta (verbalni napad, telesni napad, napad z ostrim predmetom in podobno)	Ali je posamezna vrsta napadov pogostejša? Se ti napadi dogajajo, ko delavka ali delavec dela na domu stranke, pacientke ali pacienta?	Analizirajmo, ali je ureditev prostora ustrezna (na primer pregrade, ki tretje osebe ločijo od zaposlenih, je prostor hrupen in to pri ljudeh lahko povzroča razdraženost)? Ali je težava v organizaciji dela (na primer da organizacija ne zagotavlja ustreznih informacij o predvidenem času čakanja, opis storitev ali izdelkov ni ustrezen)?
Ura		Ali je pogostost incidentov večja v določenem času dneva (na primer ponoči). Kaj je vzrok – kako ga lahko odpravimo ali vsaj omilimo?

Vprašajmo!

Najboljši način, da pridobimo informacije o tem, kako se delavke in delavci počutijo na delovnem mestu in čemu so izpostavljeni, je, da jih o tem vprašamo. Organizacije, ki se preprečevanja in obvladovanja nasilja tretjih oseb lotevajo odgovorno, bodo praviloma uporabile več metod, na primer tematske delavnice (katerih cilj je, da delavke in delavci predlagajo ukrepe za preprečevanje in obvladovanje tega nasilja), pogovor, redno umeščanje teme na sestanke, anketo in podobno.

Anketiranje ne zahteva veliko časa, lahko pa pridobimo dragoceni vpogled v problematiko. Poglejmo nekaj tematskih sklopov in primerov vprašanj.

Občutek varnosti

Kako varne (1 – čisto nič varno, 10 – popolnoma varno) se počutite na delovnem mestu glede izpostavljenosti:

verbalnemu nasilju
tretje osebe*

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

fizičnemu nasilju
tretje osebe?

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

spletnemu nasilju
tretje osebe?

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

* Namesto izraza tretja oseba je smiselno, da pri vseh vprašanjih uporabimo konkretna poimenovanja, na primer pacientk in pacientov, strank, potnikov in potnic. Če delavke in delavci prihajajo v stik z različnimi skupinami tretjih oseb, za vsako od njih postavimo ločeno vprašanje. Morda se bo pokazala razlika, na podlagi katere bomo lažje načrtovali učinkovite ukrepe za preprečevanje in obvladovanje nasilja.

Občutek usposobljenosti

Kako usposobljene (1 – čisto nič usposobljeno, 10 – popolnoma usposobljeno) se počutite za obvladovanje:

verbalnemu nasilju tretje osebe?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
fizičnemu nasilju tretje osebe?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
spletnemu nasilju tretje osebe?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Izpostavljenost nasilju

Ste bili v zadnjem letu na delovnem mestu izpostavljeni čemu od naštetega in je to storila tretja oseba:

- a) fizično nasilje nad mano,
- b) metanje, razbijanje ali uničevanje predmetov,
- c) grožnja z ostrim predmetom, orožjem,
- d) verbalno nasilje (na primer grožnje, kričanje, zmerjanje, žaljenje),
- e) spletno nasilje (na primer grozilna ali žaljiva e-sporočila, blatenje po spletnih forumih),
- f) spolno nadlegovanje,
- g) nadlegovanje zaradi kakšne vaše osebne okoliščine (na primer narodnosti, spolne usmerjenosti, spola, starosti, vere).
- h) kaj drugega, kar dojemate kot nasilje (dopišite, kaj je to bilo).

Prijavljanje incidentov

Če ste doživeli kaj od naštetega, ali ste incident ali incidente prijavili?

- a) Da, vse incidente.
- b) Da, samo nekatere incidente.
- c) Ne.

Če ste doživeli kaj od naštetega, ali ste incident ali incidente prijavili?

- a) Ni se mi zdelo dovolj resno.
- b) Storilec/-ka se je opravičil/-a.
- c) Nisem vedel/-a, kaj lahko storim.
- d) Nekdo me je odvrnil od prijave.
- e) Nekdo mi je grozil, če vložim prijavo.
- f) Nisem zaupal/-a odgovornim za obravnavo prijave.
- g) Nisem imel/-a podpore.
- h) Mislil/-a sem, da mi ne bo nihče verjel.
- i) Bilo me je strah.
- j) Bilo me je sram.
- k) Postopek prijave je preveč zapleten.
- l) Zaradi slabih izkušenj s prijavi.
- m) Zaradi nečesa drugega (dopišite):

Če ste incident ali incidente prijavili, kako zadovoljni (1 – popolnoma nič zadovoljen/-na, 10 – popolnoma zadovoljen/-na) ste s temi vidiki obravnave:

z ukrepi, ki jih je za
mojo varnost sprejel
delodajalec takoj po
incidentu

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

s povratnimi
informacijami o tem, kaj
se dogaja s prijavo

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

s celotno izkušnjo
obrnave incidenta

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Potrebe

Če ste doživeli kaj od naštetega, kaj bi takrat potrebovali od:

- delodajalca (dopišite):
- neposredno nadrejene osebe (dopišite):
- sodelavk in sodelavcev (dopišite):
- koga drugega (dopišite, koga in kaj):

Dejavniki tveganja in predlogi ukrepov

Za katera opravila na svojem delovnem mestu menite, da povečujejo tveganje za izpostavljenost nasilju tretjih oseb?

Svoje delovno mesto najboljše pozna vsak sam. Zato vas prosimo, da dopišete svoje predloge, kaj bi lahko v naši organizaciji še naredili, da bi na vašem delovnem mestu nasilje preprečili.

Nekaj predlogov ukrepov

Seznam možnih ukrepov^{5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16} na naslednjih straneh še zdaleč ni popoln. Posebnosti delovnih mest je namreč preveč, da bi lahko zajeli vse, kar se da na posameznem delovnem mestu storiti za zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu. **Posamezni predlagani ukrepi (na primer videonadzor, prepoved vstopa v prostor) morajo spoštovati tudi drugo zakonodajo (na primer o varstvu osebnih podatkov). Vsi navedeni ukrepi tudi niso ustrezni za vsako delovno okolje.** Seznam naj bo tako v pomoč le kot dodatni vir predlogov, na katere pri zagotavljanju varnosti in zdravja pri delu morda (še) nismo pomislili.

Naloga stroke varnosti pri delu je, da za vsako delovno mesto oceni vsa morebitna tveganja ter na podlagi tega delodajalcu predlaga sprejetje ustreznih ukrepov za preprečevanje in odpravljanje nevarnosti ali vsaj njihovo zmanjševanje. Delodajalec pa je tisti, ki bo ukrepe po posvetovanju z delavkami in delavci sprejel – s tem delodajalec tudi nosi odgovornost za zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu.

Zakon o varnosti in zdravju pri delu

5. člen (zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev pri delu)

(1) Delodajalec mora zagotoviti varnost in zdravje delavcev pri delu. V ta namen mora izvajati ukrepe, potrebne za zagotovitev varnosti in zdravja delavcev ter drugih oseb, ki so navzoče v delovnem procesu, vključno s preprečevanjem, odpravljanjem in obvladovanjem nevarnosti pri delu, obveščanjem in usposabljanjem delavcev, z ustrezno organiziranostjo in potrebnimi materialnimi sredstvi.

(2) Delodajalec mora posebno skrb nameniti zagotovitvi varnosti in zdravja nosečih delavk, mladih in starejših delavcev ter delavcev z zmanjšano delovno zmožnostjo ter pri izbiri ukrepov upoštevati posebna tveganja, ki so jim ti delavci izpostavljeni pri delu, v skladu s posebnimi predpisi.

(3) Delodajalec mora upoštevati spreminjajoče se okoliščine ter izvajati take preventivne ukrepe in izbirati take delovne in proizvodjalne metode, ki bodo zagotavljale izboljševanje stanja in višjo raven varnosti in zdravja pri delu ter bodo vključene v vse aktivnosti delodajalca in na vseh organizacijskih ravneh.

Ureditev prostorov in dostopa

- Nadzor dostopa do prostorov (varnostna služba, kartice za dostop, detektor kovin in podobno).
- Identifikacija oseb, ki vstopajo v službene prostore.
- Tretje osebe se lahko po poslovnih prostorih gibljejo samo v spremstvu varnostne službe, delavke ali delavca.
- Preprečevanje dostopa nepooblaščenim, ko delavka ali delavec dela sam ali ponoči.
- Fizično ločevanje delavk in delavcev od tretjih oseb z ovirami (visoki pulti, steklene pregrade in podobno).
- Steklene površine (zlasti tam, kjer se dela z gotovino, dragocenimi predmeti ali zdravili) omogočajo dobro vidljivost (na primer zaposleni lahko vidijo, kdo vstopa v prostor, po drugi strani pa lahko na primer policija opazuje, kaj se dogaja v notranjosti).
- Detektorji vstopa (na primer v poslovalnici, v katero stranke vstopajo redkeje).
- Razsvetljava, ki zagotavlja dobro vidljivost.
- Ogledala, ki omogočajo opazovanje dogajanja v (mrtvih) kotih.
- Videonadzor.
- Ukrepi za nadzor temperature in hrupa (na primer v čakalnicah, potniškem prometu).
- Udobne čakalnice.
- Komunikacijski in alarmni sistemi, gumbi za klic v sili, alarm in podobno.

- Onemogočen dostop do predmetov, s katerimi bi lahko tretja oseba poškodovala delavko ali delavca.
- Redni obhodi varnostne službe, zlasti na izpostavljenih delovnih mestih.
- Poti varnega umika delavk in delavcev, če so ogroženi.
- Ločeni prostori (t. i. govorilnice) za sprejem strank ali uporabnikov in uporabnic storitev, ki so urejeni tako, da lahko sodelavka ali sodelavec opazi težave.
- Številke za klic v sili na vidnih mestih.
- Delavke in delavci, ki delajo na terenu, imajo naprave, s katerimi lahko pokličejo pomoč.
- Delavke in delavci imajo pri sebi alarmne naprave, ki druge opozorijo, da potrebujejo pomoč.
- Prepoved vstopa v poslovni prostor osebam z zgodovino nasilja nad zaposlenimi.
- Zavrnitev storitve osebam, ki se vedejo nasilno.
- Odstranitev osebe, ki se vede nasilno.
- Zagotovitev ustreznih pooblastil varnostnemu osebju, da lahko na primer odstrani osebo, ki se vede nasilno.
- Vrata za izhod se odpirajo samo z notranje strani, da se nepooblaščenim prepreči vstop.
- Delavke in delavci imajo zagotovljen varni prostor, kamor lahko shranijo svoje osebne predmete.
- Garderobe za delavke in delavce so dostopne samo njim.

Organizacija dela

- Omejevanje količine gotovine, dragocenosti ali zdravil v prostorih, do katerih imajo dostop tretje osebe.
- Posebni postopki ravnanja z gotovino.
- Sistem zagotavljanja varnosti za delavke in delavce, ki odpirajo in zapirajo poslovalnico (na primer banke, trgovine, lekarne).
- Zagotavljanje zadostnega števila osebja med največjo gnečo.
- Skrajšanje časa čakanja na storitev, telefonske ali pisne informacije.
- Kroženje delavk in delavcev na delovnih mestih, kjer je veliko interakcije s tretjimi osebami.
- Mentoriranje novozaposlenih, ki prihajajo v delovno okolje neposredno iz šolskega sistema, da bodo znali prepoznati nesprejemljivo vedenje.
- Pogostejši odmori za delavke in delavce, ki delajo s strankami.
- Redno ocenjevanje delovnih praks: ali prispevajo k pojavu nasilja tretjih oseb.
- Ankete med uporabnicami in uporabniki storitev ali izdelkov, da bi prepoznali težave.
- Vzpostavljen sistem učinkovitega reševanja pritožb.
- Vzpostavitev sistema spremstva za delavke in delavce, ki delo opravljajo v morebitnih nevarnih razmerah (na primer v patronažni službi, če domnevamo, da obstaja nevarnost za nasilje).

Osebna varovalna oprema

- V določenih poklicih ali na delovnih mestih je potrebna osebna varovalna oprema – Zakon o varnosti in zdravju pri delu določa, da mora delodajalec delavkam in delavcem zagotavljati osebno varovalno opremo in njeno uporabo, če sredstva za delo in delovno okolje kljub varnostnim ukrepom ne zagotavljajo varnosti in zdravja pri delu*, delavka oziroma delavec pa jo mora uporabljati v skladu z njenim namenom in navodili delodajalca**.

Drugi ozaveščevalno-preventivni ukrepi

- Vidna sporočila o ničelni strpnosti do nasilja, pričakovani spoštljivi komunikaciji in podobnem.
- Informiranje tretjih oseb z objektivnim opisom vaših izdelkov ali storitev (da preprečite napačna pričakovanja).
- Redno obveščanje čakajočih o predvidenem času čakanja na storitev in o razlogih za morebitno zamudo (na primer v zdravstvu).
- Informiranje strank, da v nočnem času v poslovalnici ni večje količine denarja, vrednih predmetov in podobno.
- Kodeks vedenja tretjih oseb (na primer pacientk in pacientov ter tistih, ki jih obiskujejo, v bolnišnicah).

* Četrta alineja 19. člena.

** Tretji odstavek 12. člena.

- Sistematično informiranje delavk in delavcev o njihovi pravici do dela v varnem in zdravju prijaznem delovnem okolju ter o ukrepih, ki jih je sprejel delodajalec.
- Obvezna seznanitev vseh novozaposlenih z internimi akti in postopki ob morebitni izpostavljenosti različnim vrstam nasilja.

Postopki

- Ukrepi za takojšnje posredovanje in zagotavljanje varnosti delavk in delavcev.
- Jasno oblikovani varnostni postopki, kadar delavka ali delavec vstopa v dom stranke oziroma pacientke ali pacienta.
- Protokoli za delovna okolja ali primere z večjo verjetnostjo za nastanek nasilja (na primer delo v trgovini ponoči, urgentni centri, psihiatrične ustanove).
- Pravilo, da lahko delavka ali delavec problematični klic preusmeri k nadrejeni osebi.
- Pravilo, da lahko delavka ali delavec ob soočenju s težavno stranko na pomoč pokliče nadrejeno osebo.
- Postopki za poročanje o zaznavi sumljivih oseb ali dejavnosti.
- Pravilo, da delavka ali delavec najprej poskrbi za svojo varnost, če se ne počuti varno.
- Protokoli za sprotno oceno verjetnosti za pojav nasilja.
- Načrt ravnanja s tretjimi osebami z zgodovino nasilja nad delavkami in delavci.

- Spodbujanje delavk in delavcev, da prijavijo vsak incident nasilja, ne glede na poškodbe ali resnost dogodka.
- Spodbujanje delavk in delavcev, da prijavo podajo čim prej po incidentu, da se ohrani čim več pomembnih informacij in dokazov.
- Spodbujanje delavk in delavcev, da o incidentih obvestijo tudi neposredno nadrejene.
- Imenovanje in delovanje posebne skupine za obravnavo nasilnih dogodkov.
- Spodbujanje skupinskih razprav o varnosti in zdravju na delovnem mestu.
- Redno spremljanje trendov na področju pojavnosti nasilja tretjih oseb v panogi.
- Ocena učinkovitosti uvedenih ukrepov.
- Sodelovanje z zunanjimi institucijami (policija, zdravstvene službe, inšpektorati).

Usposabljanja

- Usposabljanje za pravilno uporabo razpoložljivih varnostnih ukrepov in naprav za zmanjšanje tveganja.
- Usposabljanje za zgodnjo prepoznavo agresivnega vedenja.
- Usposabljanje delavk in delavcev za prepoznavo in ravnanje v primeru posameznih vrst nasilja (na primer psihičnega, verbalnega, fizičnega, spletnega) tretjih oseb.

- Usposabljanja za prepoznavo občutkov, ki so v ozadju jeze tretje osebe (na primer stiska in negotovost, ko je čakalnica polna, pacientka ali pacient pa čaka izvide pomembne preiskave; razočaranje, ker storitev ni izpolnila pričakovanj stranke).
- Usposabljanja za obvladanje tehnik dejavnega poslušanja.
- Usposabljanje delavk in delavcev, ki vstopajo v domove tretjih oseb, za ravnanje v primeru napada domače živali.
- Usposabljanje delavk in delavcev za razvoj in krepitev kompetenc za obvladovanje konfliktnih situacij.
- Trening nenasilne* komunikacije¹⁷ s strankami ter drugimi uporabnicami in uporabniki storitev.
- Usposabljanje delavk in delavcev za uporabo tehnik deeskalacije.
- Usposabljanja delavk in delavcev za prepoznavo lastnih stereotipov in predsodkov, ki lahko vplivajo na njihov odnos do tretje osebe (na primer stereotipna predstava, da so starejši naglušni in ne razumejo vsega, lahko vodi v to, da zdravstveno osebje z njimi govori glasno, počasi in v pokroviteljskem tonu – to pa pri starejši osebi sproži jezo in agresijo).
- Usposabljanja, kako se odzvati na oboroženi rop ali krajo.
- Seznanitev delavk in delavcev z varnimi potmi umika in redne vaje, kako bi sistem deloval, če bi bilo treba.

* Metodo nenasilne komunikacije je razvil ameriški psiholog Marshall Rosenberg. Metoda uči, kako se z opazovanjem in poslušanjem osredinimo na potrebe in občutke druge osebe ter kako na jasn način izražamo svoje.

- Usposabljanje vodij na vseh ravneh za ravnanje v skladu z interno politiko preprečevanja in obvladovanja nasilja tretjih oseb.
- Usposabljanje vodij, da prepoznajo in se odzovejo na okoljske, osebnostne, organizacijske in kulturne dejavnike, ki lahko povzročijo nastanek nasilja.
- Trening samoobrambe.
- Usposabljanje za nudenje prve pomoči.
- Trening obvladovanja stresa.
- Seznanjanje novozaposlenih z organizacijskimi pravili, vključno s tem, da si zaslužijo in lahko od tretjih oseb zahtevajo spoštljivo ravnanje in komunikacijo z njimi, ter za ustrezno socializacijo v poklic (ponotranjenje organizacijskega socialnega vedenja kot del razvoja poklicne identitete).

Pomoč

- Svetovanje/pomoč** delavki ali delavcu po preživetem nasilju.
- Svetovanje/pomoč delavkam in delavcem, ki so priče nasilja nad sodelavko ali sodelavcem (na primer za skupinsko predelovanje izpostavljenosti nasilnim situacijam).
- Zagotavljanje podpore vodstva delavki ali delavcu z izkušnjo nasilja.

** V kar najširšem pomenu glede na potrebe delavke ali delavca ter posledice preživetega nasilja (na primer nudenje prve pomoči, podpora kolektiva ob dogodku, psihosocialna pomoč, refleksija po dogodku).

- Protokoli za preprečevanje in obvladovanje nasilja vsebujejo tudi načrt za okrevanje žrtve.
- Usposabljanja za izvajanje laične kolegialne podpore sodelavki ali sodelavcu z izkušnjo nasilja (na primer za podporo in razumevanje žrtve, da njenih občutkov in zaznav ne omalovažujejo, da nasilja ne minimalizirajo).
- Usposabljanja, ki spodbujajo uporabo pozitivnih strategij spoprijemanja z nasiljem (da zmanjšamo negativne učinke pojava).
- Na željo žrtve omogočena premestitev po travmatičnem dogodku.

Primer dobre prakse: akcijski načrt

Primer dobre prakse* je priprava akcijskega načrta v danski psihiatrični enoti, kjer so zaposleni prispevali svoje predloge, raziskovalna ekipa pa jih je razdelila na 12 kategorij¹⁸:

- **posebni ukrepi:** ocena tveganja za varnost in zdravje pri delu, usposabljanja, videonadzor, postavitve pohištva;
- **komunikacija med zaposlenimi:** predaja informacij o pacientih med izmenami;
- **novozaposleni:** kam se umakniti, kako komunicirati v nasilnih ali konfliktnih situacijah, pravila, zahteve delovnega mesta;
- **komunikacija s pacienti:** ni pokroviteljska (izhajati iz predpostavke, da je situacija za pacienta manj običajna kot za medicinsko sestro);
- **poenoteno ravnanje:** vsi zaposleni organizacijska pravila uveljavljajo na enak način, hkrati pa se strinjajo, koliko prožni so lahko pri njih;
- **organizacija dela:** skrajšanje časa čakanja, več časa za gradnjo odnosa s pacientom;
- **razpoložljivi kadrovski viri:** njihova kar najučinkovitejša izraba;

* V besedilu zapisani izrazi v moški spolni slovnični obliki so mišljeni kot nevtralni za ženske in moške.

- **individualno razumevanje nasilja in groženj:** vsi se morajo zavedati, da razumevanje nasilja morda ni poenoteno – potrebna sta pogovor o tem in razumevanje, kaj je in kaj ni sprejemljivo vedenje;
- **smernice:** vsi morajo poznati smernice s področja nasilja na delovnem mestu, delodajalec mora vedeti, kako delujejo v praksi;
- **podpora sodelavcev in vodstva:** kaj je treba storiti po nasilnem dogodku;
- **preventiva:** zaposleni in vodstvo dejavno sodelujejo pri preventivnih dejavnostih.

Zgodilo se je. Kaj storiti?

Smiselno je opraviti analizo, ki vključuje vsaj ta vprašanja:

- kaj je bilo v obravnavi primera nasilja narejeno dobro?
- kaj bi lahko izboljšali?
- ali obstajajo še drugi ukrepi, ki bi jih lahko izvedli?
- kakšno je bilo sodelovanje tistih, ki so bili vključeni v obravnavo primera?
- ali je bila zaščita žrtve uspešna?
- ali je žrtev dobila povratne informacije o tem, kaj se je zgodilo po incidentu?

Delavke in delavci, ki prijavijo nasilje tretje osebe, si želijo povratnih informacij o tem, kaj se je zgodilo z njihovo prijavo (na primer, kako je ukrepal delodajalec, so bile storilki ali storilcu izrečene kakšne sankcije). Slovenska raziskava,¹⁹ opravljena med zaposlenimi na področju zdravstvene nege, je pokazala, da mnogo incidentov nasilja ostane neprijavljenih, saj izkušnje zaposlenih kažejo, da ne dobijo povratne informacije ali pa se ni zgodilo nič.

Vrednotenje organizacijske prakse

Organizacijsko prakso na področju preprečevanja in obvladovanja nasilja tretjih oseb lahko redno (na primer letno) vrednotimo tudi s temi vprašanji^{20,21}:

- ali se je povečalo število prijavljenih incidentov,
- ali so bili incidenti predvidljivi,
- na katerih delovnih mestih se je zgodilo nasilje,
- so bile žrtve ustrezno usposobljene za delo, ki ga opravljajo,
- so bili storilci seznanjeni z organizacijsko politiko ničelne strpnosti do nasilja,
- so bile uporabljene ustrezne intervencijske tehnike,
- so žrtve imele občutek, da jih organizacija podpira,
- ali so žrtve morale oditi na bolniški dopust,
- se je čas bolniške odsotnosti žrtev povečal ali zmanjšal,
- smo preiskali vsako pritožbo,
- je bila preiskava končana v razumnem času,
- smo podporo ponudili vsem žrtvam,
- koliko žrtev jo je sprejelo,
- smo poklicali policijo, ko je bilo to potrebno,
- v koliko primerih so bile vložene uradne pritožbe,
- smo proučili vzroke za nastanek nasilja?

Varnost in zdravje pri delu – naša skupna skrb

Skrb za zagotavljanje varnih in zdravju prijaznih delovnih razmer je delo, ki se nikoli ne konča. Spremembe v družbi, tehnološki napredek in organizacijske spremembe zahtevajo, da se na nove okoliščine nenehno ne le odzivamo, ampak tudi predvidevamo, kako bodo vplivale na naše delovno okolje. To pa zahteva sodelovanje: delodajalcev, stroke varnosti pri delu, medicine dela ter delavk in delavcev. Varnost za zdravje pri delu zato ostaja naša skupna skrb.

Viri

- 1 CEMR, EPSU, HOSPEEM, CESI, HOTREC, ETUCE, EFEE, EFFAT, EUPAE. Večsektorske smernice za boj proti nasilju in nadlegovanju s strani tretjih oseb: <https://www.thirdpartyviolence.com/> [dostop: 25. 11. 2025].
- 2 Ibid.
- 3 Occupational Safety and Health Administration. 2009. Recommendations for Workplace Violence Prevention Programs in Late-Night Retail Establishments: <https://www.osha.gov/sites/default/files/publications/osh3153.pdf> [dostop: 1. 10. 2025].
- 4 Robnik, S. in M. Šikić Pogačar. 2025. Odnosi na delovnem mestu. Rezultati raziskave.
- 5 Robnik, S. 2024. Psihosocialna tveganja za varnost in zdravje pri delu. Smernice za njihovo preprečevanje in obvladovanje. Ljubljana: MDDSZ.
- 6 Occupational Safety and Health Administration. 2009. Recommendations for Workplace Violence Prevention Programs in Late-Night Retail Establishments: <https://www.osha.gov/sites/default/files/publications/osh3153.pdf> [dostop: 1. 10. 2025].
- 7 Occupational Health and Safety Division of Nova Scotia. 2002. A Guide to the Violence in the Workplace Regulations for Convenience and Small Retail Stores: <https://novascotia.ca/lae/healthandsafety/docs/violenceguidesmallretailstores.pdf> [dostop: 17. 7. 2025].
- 8 Washington State Department of Labour @Industries. Workplace Violence: Awareness and Prevention for Employers and Employees: <https://lni.wa.gov/forms-publications/f417-140-000.pdf> [dostop: 17. 7. 2025].
- 9 Somani, R., Muntaner, C., Hillan, E., Velonis, A. J. & Smith, P. 2021. A Systematic Review: Effectiveness of Interventions to De-escalate Workplace Violence against Nurses in Healthcare Settings. *Saf Health Work*, 12 (3), 289–295.
- 10 Paniello-Castillo, B., González-Rojo, E., González-Capella, T., Civit, N. R., Bernal-Triviño, A., Legido-Quigley, H. & Gea-Sánchez, M. 2023. Women in Global Health Spain group. »Enough is Enough«: tackling sexism, sexual harassment, and power abuse in Spain's academia and healthcare sector. *Lancet Reg Health Eur*, 34, 100754.
- 11 De Boer, I., Ambrosini, A., Halker Singh, R. B., Baykan, B., Buse, D. C., Tassorelli, C., Jensen, R. H., Pozo-Rosich, P. & Terwindt, G. M. 2023. International Headache Society Women's Leadership Forum. Harassment in the headache field: a global web-based cross-sectional survey. *Cephalalgia*, 43 (8), 3331024231193099.

- 12 Mammen, B. N., Lam, L. & Hills, D. 2023. Newly qualified graduate nurses' experiences of workplace incivility in healthcare settings: An integrative review. *Nurse Educ Pract*, 69, 103611.
- 13 Ervasti, J., Seppälä, P., Olin, N., Kalavainen, S., Heikkilä, H., Aalto, V. & Kivimäki, M. 2022. Effectiveness of a workplace intervention to reduce workplace bullying and violence at work: study protocol for a two-wave quasiexperimental intervention study. *BMJ Open*, 12: e053664.
- 14 Ivancic, S. R. & Ford, J. L. 2024. (Dis)Organizing Sexual Harassment: Patterns of Bystander Communication. *Management Communication Quarterly*, 38 (2), 331–358.
- 15 Rosi, I. M., Contiguglia, A., Millama, K. R. & Rancati, S. 2020. Newly graduated nurses' experiences of horizontal violence. *Nurs Ethics*, 27 (7), 1556–1568.
- 16 Jönsson, S. & Muhonen, T. (2022). Factors influencing the behavior of bystanders to workplace bullying in healthcare – A qualitative descriptive interview study. *Research in Nursing & Health*, 45, 424–432.
- 17 Rosenberg, B. M. 2022. *Nenasilna komunikacija – jezik življenja*. Ljubljana: Samarijan.
- 18 Karlsen, I. L., Andersen, D. R., Jaspers, S. Ø., Sønderbo Andersen, L. P. & Aust, B. 2022. Workplace's Development of Activities and Action Plans to Prevent Violence From Clients in High-Risk Sectors. *J Interpers Violence*, 38 (1–2): NP872–NP904.
- 19 Robnik, S. in M. Šikić Pogačar. 2025. *Odnosi na delovnem mestu. Rezultati raziskave*.
- 20 Government of Alberta. 2010. Preventing Violence and Harassment at the Workplace: <https://open.alberta.ca/dataset/e7d32d97-1316-4c06-98f9-72f80655a0c3/resource/d486e8ad-aa03-45f4-bdd9-6b5fba340fdb/download/zz-2006-11-preventing-violence-and-harassment-at-the-workplace.pdf> [dostop: 15. 12. 2025].
- 21 US Department of Labor, Occupational Safety and Health Administration. 2016. Guidelines for preventing Workplace Violence for Healthcare and Social Service Workers: <https://www.osha.gov/sites/default/files/publications/osha3148.pdf> [dostop: 17. 11. 2025].

Beležke

Beležke



REPUBLIKA SLOVENIJA
Ministrstvo za delo, družino,
socialne zadeve in enake možnosti



vzd.mddsz.gov.si



gp.mddsz@gov.si