

Násilie na pracovisku

Úvod

Agentúra pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci vypracovala niekoľko letákov o otázkach stresu pri práci a jeho kľúčových príčinách. V tomto letáku nájdete informácie a návrhy pre osoby, ktoré chcú vykonať praktické opatrenia v oblasti násillia na pracovisku. V závere letáku nájdete podrobné informácie o zdrojoch Agentúry, vrátane iných informačných letákov. Prevencia násillia na pracovisku je jeden z cieľov uvedených v prehlásení Európskej komisie (*) o novej stratégii v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

Čo je násilie na pracovisku?

Tento leták sa zaoberá "vonkajším" násillím; šikanovanie je predmetom letáku č. 23.

Pojem „vonkajšieho“ násillia na pracovisku vo všeobecnosti zahŕňa útoky, ohrožovanie alebo fyzickú alebo psychologickú agresiu zo strany osôb mimo organizácie, vrátane zákazníkov, voči osobe na pracovisku, a tým sa ohrozuje jej zdravie, bezpečnosť alebo duševná pohoda. Násilie môže mať rasovú alebo sexuálnu dimenziu.

Agresívne alebo násillné činy majú formu:

- hrubého správania – nedostatok rešpektu pre ostatných ľudí
- fyzickej alebo verbálnej agresie – zámer zraniť
- útoku - zámer poškodiť inú osobu.

Kto je postihnutý násillím na pracovisku?

Výsledky štúdie realizovanej v krajinách Európskej únie poukazujú na to, že 4% pracovníkov boli obeťmi fyzického násillia zo strany osôb mimo pracoviska (*). Ďalší museli zniesť ohrožovanie a útoky alebo iné formy psychologickej agresie zo strany osôb mimo pracoviska.

Nebezpečné prostredie je najmä v sektore služieb, a to najmä v zdravotníctve, preprave, maloobchode, stravovaní, alebo vo finančnom a vzdelávacom sektore. Kontakt so zákazníkmi zvyšuje nebezpečenstvo násillia. Sektor zdravotníctva sa v krajinách EU často považuje za najviac postihnutý sektor. Maloobchod je takisto riziková oblasť.

Mimoriadne nebezpečenstvo násillia sa dotýka nasledovných povolání: zdravotných sestier a ostatného zdravotníckeho personálu, taxikárov, vodičov autobusov, remeselníkov vykonávajúcich opravy u zákazníkov, personálu čerpacích staníc, pokladníkov, bezpečnostných pracovníkov, kuriérov, policajtov, inšpektorov parkovacích plôch, strážnikov vo väzniciach, sociálnych pracovníkov a manažérov sociálnych zariadení.

Násilie sa postupne rozšírilo z podnikov obchodujúcich s tovarom vysokej hodnoty (banky, lekárne) na organizácie, ktoré „symbolicky“ predstavujú spoločnosť, napr. systémy mestskej dopravy a verejných služieb; ako nové „ciele“ sa objavili aj požiarnici a lekári počas nočných služieb. Nebezpečenstvo hrozí pracovníkom v sektore služieb, napr. zdravotným sestrám, lekárom, učiteľom, pracovníkom v reštauráciách a baroch atď.

Aké sú rizikové faktory?

Špecifické násillné činy nie je možné predpovedať, avšak existujú situácie, v ktorých je možné počítať s nebezpečenstvom.

Medzi najčastejšie rizikové faktory pre zamestnancov patria:

- manipulácia s tovarom, hotovosťou a cennými predmetmi
- práca osamote
- inšpekčné, kontrolné a všeobecné "dozorné" funkcie
- kontakt so zákazníkmi – osoby žiadajúce o úver, pacienti s násillným správaním v minulosti alebo chorobami, ktoré sú spojené s násillím, osoby pod vplyvom drog alebo alkoholu
- slabo riadené organizácie, nakoľko tento faktor môže u zákazníkov zvyšovať agresiu: chyby pri fakturácii, výroby nezodpovedajúce reklame, neprimerané zdroje na sklade a ľudské zdroje.

Aké sú dôsledky násillia na pracovisku?

Dôsledky pre jednotlivcov sú rôzne, od straty motivácie a zníženej hrdošti na vykonávanú prácu, stresu (aj pre nepriamu obeť a obeť násillného činu alebo incidentu), až po poškodenie fyzického alebo psychologického zdravia. Často sa objavuje posttraumatický syndróm ako strach, fóbie, problémy so spánkom. V extrémnych prípadoch môže dochádzať k posttraumatickému stresu.

Vo všeobecnosti je zraniteľnosť jednotlivca závislá od kontextu, v ktorom násilie vzniká a osobných vlastností obeť. V prípade fyzického násillia sú fakty jednoznačné. Ťažšie sa však predpovedá reakcia obeť na opakované násillné činy.

Násilie má takisto vplyv na organizáciu, keďže osoby pracujúce v prostredí strachu a hnevu nepodávajú najlepšie výkony. Negatívne dopady na organizáciu predstavujú zvýšené absentérstvo, zníženie motivácie, zníženie produktivity, zhoršenie pracovných vzťahov a problémy pri nábore pracovníkov.

Legislatíva

Európska komisia prezentovala opatrenia na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci. Smernica č. 89/391 Rady obsahuje základné ustanovenia pre oblasť bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a ustanovuje zodpovednosť zamestnávateľov za to, aby zamestnanci počas práce neutrpeli žiadne zranenia, vrátane dôsledkov násillia na pracovisku. Členské krajiny realizujú opatrenia uvedené v smernici prostredníctvom svojej legislatívy a okrem toho vyvinuli opatrenia na zamedzenie násillia na pracovisku. Podľa tohto prístupu uvedeného v smernici musia zamestnávateľia za účelom znižovania a eliminácie šikanovania vykonávať nasledovné:

- realizovať opatrenia na zamedzenie násillia na pracovisku
- hodnotiť riziká spojené s násillím na pracovisku
- prijímať vhodné opatrenia na zamedzenie škôd.

Informácie o hodnotení rizík a prevencii stresu pri práci sú uvedené na letáku č. 22; tieto informácie platia aj pre násilie na pracovisku.

Ako predchádzať násilliu na pracovisku?

Prevencia škôd prebieha na dvoch úrovniach. Na prvej úrovni je cieľom prevencia násillných činov alebo prinajmenej ich znížovanie. Na druhej úrovni – ak už došlo k násillnému činu – je potrebná podpora pre osobu, ktorá je postihnutá vzniknutým incidentom. Účelom tejto podpory by malo byť zníženie škodlivých účinkov incidentu a zamedzenie pocitov viny, ktoré môžu u obeť násillia vzniknúť po násillnom čine, v dôsledku čoho je možné predísť podaniu sťažnosti zo strany obeť.



| Preventívne opatrenia | Príklady |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| pracovné prostredie | <ul style="list-style-type: none">■ zväčšenie bezpečnostných opatrení, napr. zámky, priehradky, primerané osvetlenie, recepcia, núdzové východy, inštalácia video systému, bezpečnostný systém, kódované dvere, eliminácia alebo obmedzenie oblastí bez povoleného vstupu a objektov, ktoré môžu slúžiť ako rozbuška■ poskytnutie dobrých sedadiel, vybavenie, pravidelné informovanie o meškani atď. |
| organizácia a projektovanie práce | <ul style="list-style-type: none">■ pravidelné odovzdávanie hotovosti a cenných predmetov, používanie bezhotovostných možností■ riadenie radov a skracovanie radov■ dostatok pracovníkov■ prispôsobenie otváracích hodín zákazníkom■ kontrola totožnosti návštevníkov■ sprevádzanie pracovníkov (v prípade potreby)■ zamedzenie práce osamote, ak to nie je možné - udržiavanie kontaktu s takýmito pracovníkmi■ zlepšenie práce recepcie a informovanie verejnosti atď. |
| vzdelávanie a informovanie pracovníkov | <ul style="list-style-type: none">■ rozoznávanie neakceptovateľného správania a včasných signálov agresie■ riadenie komplikovaných situácií so zákazníkmi■ dodržiavanie postupov prijatých za účelom ochrany zamestnancov, napr. bezpečnostné pokyny, zabezpečenie primeranej komunikácie, zníženie vlastnej agresivity, identifikácia zákazníkov s predchádzajúcim násilným správaním■ riadenie stresu v danej situácii s cieľom kontrolovať emocionálne reakcie. |

Pred násilným činom

Cieľ spočíva v prevencii násilia prostredníctvom identifikácie rizík, hodnotenia rizík a prijímania preventívnych opatrení (ak to bude potrebné). Pritom musí zohľadnený spôsob, akým je práca organizovaná a prostredie, v ktorom sa uskutočňuje. Ďalším aspektom prevencie je vzdelávanie a informovanie zamestnancov.

V závislosti od činností budú opatrenia prispôbené okolnostiam.

Príklady opatrení, ktoré boli prijaté:

- nemocnica: školenie o zaobchádzaní s násilnými pacientami

- banky: nahradenie priehradiek bankovými automatmi a zabezpečenie mlčanlivosti (ak to bude nevyhnutné)
- pošty: využívanie „usmernenia pri čakaní v rade“
- obchody: pravidelné prevody hotovosti z pokladní
- sektor zdravotníctva a dopravy: kampane o „nulovej tolerancii“ na vysvetlenie, že nie je možné tolerať násilie na zamestnancoch a že voči páchatelom násilia bude zasiahnuté.

Minimalizácia škôd po násilných činoch

Je dôležité uplatňovať dobre známe postupy v prípade násilných činov. Základným cieľom je prevencia ďalších škôd a obmedzovanie škôd.

V rámci týchto opatrení je nevyhnutné:

- nenechávať zamestnanca, ktorý sa stal obeťou násilia, alebo ktorý bol svedkom násilného činu, bezprostredne po čine osamote
- aby sa do týchto postupov zapojili vyšší manažéri, aby prejavili ľútosť a aby podporili obeť
- poskytnúť obeť psychologickú podporu bezprostredne po násilnom čase a neskôr v prípade posttraumatického stresu, t.j. hodnotenie a poradenstvo
- poskytnúť obeť podporu pri administratívnych a právnych postupoch (nahlásenie činu, právne kroky atď.)
- informovať ostatných zamestnancov, aby sa nešírili klebety
- prehodnotiť riziká s cieľom zistiť, či sú potrebné dodatočné opatrenia.

Násilný čin musí byť vyšetrený, pričom obeť sa nesmie ocitnúť v prostredí „prisudzovania viny“. Je potrebné zaznamenať fakty, vrátane psychologických aspektov, a zároveň je potrebné zhodnotiť, ako došlo k násilnému činu, aby bolo možné zlepšiť preventívne opatrenia.

Ďalšie informácie

Internetová stránka <http://osha.eu.int/ew2002/> poskytuje ďalšie informácie o psychosociálnych otázkach súvisiacich s prácou, vrátane stresu a šikanovania. Tento zdroj informácií sa neustále aktualizuje a vyvíja. Tu je možné získať aj ďalšie letáky o tejto problematike.

Internetová adresa Agentúry: <http://agency.osha.eu.int>.

Odporúčania o strese pri práci: „Spice of Life - Kiss of Death“. Práca a sociálne veci. Ochrana zdravia a bezpečnosti pri práci. Európska komisia 1999:

http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm.

(1) Prehlásenie Európskej komisie – Prispôsobenie sa zmenám v práci a spoločnosti, nová stratégia Európskej komisie v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci na roky 2002 – 2006. Európska komisia 2002; <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/270->

(2) Tretí európsky výskum o pracovných podmienkach 2000. Európska nadácia pre zlepšovanie životných a pracovných podmienok 2000, Luxemburg 2001; <http://www.eurofund.ie/publications/EF0121.htm>