



*Nasilje na
delovnem mestu*

ABC preventive pred nasiljem tretjih oseb

Avtor
Simon Savski, univ. diplomirani pravnik
sekretar – svetovalec za varnost

Nasilje na delovnem mestu predstavlja enega izmed najhitreje rastočih tveganj za varnost in zdravje na delovnem mestu. Posledice nasilja na delovnem mestu škodljivo, včasih celo uničujoče vplivajo na organizacijo, vodstvo in zaposlene. Zaposleni so vedno bolj pogosto žrtve nasilja na delovnem mestu, posledice, najpogosteje psihične narave, pa imajo dolgoročne učinke.

Upoštevanje smernic ter dobrih in slabih praks na tem področju je ključ do uspeha.

Ključne besede: nasilje na delovnem mestu, fizično nasilje, psihično nasilje, nadlegovanje, grožnje, dejavniki tveganja za nasilje tretjih oseb.

Workplace violence is emerging as a significant occupational hazard to health and safety in the workplace. Consequences of workplace violence have harmful and sometimes devastating impact on the organization, management and employees. Employees are increasingly often victims of violence in the workplace, the consequences have the most common psychological nature have long-term effect.

Taking into account guidelines and the good and bad practices in this area is key to success.

Keywords: Workplace violence, physical violence, psychological violence, harassment, threats, risk factors of violence by third parties.

1 UVOD

Varnost je potreba, dobrina in ena izmed temeljnih človekovih pravic in svoboščin. Področje varnosti in zdravja pri delu, kamor sodi tudi zagotavljanje varnosti pred nasiljem tretjih oseb na delovnem mestu, obsega pravice in obveznosti delodajalcev in delavcev. Delavci upravičeno pričakujejo, da jim bo zagotovljeno varnosti in zdravju neškodljivo delovno okolje. Delodajalci si želijo visoko produktivne in zdrave delavce, s katerimi želijo imeti čim manj direktnih in indirektnih stroškov zaradi njihove zmanjšane delovne zmožnosti. Nacionalno gospodarstvo je odvisno od razpoložljive delovne sile in tega, koliko stroškov ima z zdravljenjem obolelih delavcev in zavarovalniškimi zahtevki. Družba kot celota se lahko razvija in napreduje le v tesni odvisnosti od produktivnosti našega gospodarstva.¹

Delodajalec je dolžan zagotavljati varnost in zdravje delavcev ter drugih navzočih oseb pri delu in v ta namen izvajati ukrepe, potrebne za zagotovitev njihove varnosti, vključno s preprečevanjem, odpravljanjem in obvladovanjem nevarnosti, obveščanjem in usposabljanjem delavcev ter z ustrezno organiziranostjo in potrebnimi materialnimi sredstvi. Dolgoročnih posledic osebne in gospodarske izgube zaradi pomanjkljivega strokovnega znanja ter slabe organizacije področja zagotavljanja varnosti in zdravja pri delu ni mogoče ovrednotiti ali pa jih ocenjujemo zgolj kot dejansko nastalo škodo. V zadnjih letih zaznavamo eksponentno naraščanje števila nasilnih dogodkov na delovnem mestu, zato bo v nadaljevanju predstavljeno, kaj je potrebno upoštevati pri zagotavljanju varnega delovnega okolja s poudarkom na preventivnih ukrepih pred nasiljem tretjih oseb na delovnem mestu. Pomembno je poznati normativno ureditev, evropske smernice in različne preventivne ukrepe delodajalca, vse do tehnik preprečevanja nasilja in obvladovanja konfliktov.

Nasilje tretjih oseb na delovnem mestu je katere koli vrste dejanje proti zaposlenemu, ki ustvarja sovražno oziroma grozeče delovno okolje in negativno vpliva na zaposlenega, bodisi fizično bodisi psihično.

Poskusili bomo odgovoriti predvsem na naslednja vprašanja:

- » Kakšno je stanje glede nevarnosti nasilja tretjih oseb na delovnem mestu v Republiki Sloveniji?
- » Kakšne so posebnosti normativne ureditve preprečevanja nasilja s strani tretjih oseb na delovnem mestu?
- » Kako v podjetju ustrezno urediti sistem preprečevanja nasilja tretjih oseb, kateri so notranji in zunanji dejavniki tveganja?
- » Kako upravljati s tveganji (zmanjševanje, odprava, zmanjševanje posledic) za nasilje tretjih oseb in katere so tehnike preprečevanja in obvladovanja konfliktov, ki bi jih morali poznati zaposleni na delovnih mestih, ki so bolj izpostavljena temu tveganju?



2 PREGLED STANJA V REPUBLIKI SLOVENIJI

V povezavi z nasiljem tretjih oseb na delovnem mestu ni natančnih podatkov, koliko je takšnih primerov, saj se podatki o nasilju v Republiki Sloveniji ne zbirajo sistematično. Zaradi tega je težko narediti poglobljeno analizo, so pa bile v preteklosti opravljene zlasti posamične **ankete oziroma vprašalniki**, iz katerih izhajajo nekateri kazalniki.

2008

Raziskava Kliničnega inštituta za medicino dela, prometa in športa – 826 anketirancev je poročalo, da jih je bilo 10,4 % občasno izpostavljenih nasilju, 1,5 % pogosteje, 18,8 % pa jih je bilo priča nasilju (od tega več žensk kot moških);

2010

Peta evropska raziskava o delovnih razmerah za Slovenijo – fizičnemu nasilju je bilo izpostavljenih 1,5 % vprašanih, nadlegovanju 4,8 %, žalitvam 8,5 %, grožnjam 6,6 %, diskriminaciji 6,8 % in psihičnemu nasilju 10,7 % vprašanih;

2012

Iz Poročila Eurofound (psihosocialna tveganja na delovnem mestu v Sloveniji) izhaja, da je v Sloveniji zelo malo fizičnega nasilja, medtem ko je bila psihičnemu nasilju izpostavljena desetina anketirancev, nekoliko več žensk kakor moških;

2013

Javnomnenjska raziskava o varnosti in zdravja pri delu v Sloveniji (EU-OSHA):

- » nasilje je ena izmed najresnejših poklicnih nevarnosti,
- » izmed šestih možnih vzrokov stresa v zvezi z delom so slovenski anketiranci najpogosteje navajali število opravljenih delovnih ur oziroma delovno preobremenjenost, reorganizacijo in negotovost zaposlitve. Naslednji najpogostejši razlog je izpostavljenost nesprejemljivemu vedenju, kot sta ustrahovanje ali nadlegovanje na delovnem mestu;

Anketa o delovni sili – ad hoc modul »Nezgode pri delu in druge z delom povezane zdravstvene težave«:

- » **32 % vprašanih je že bilo podvrženih psihičnim pritiskom, 5,1 % vprašanih je bilo izpostavljenih nadlegovanju ali ustrahovanju, 4,2 % pa jih je bilo izpostavljenih nasilju in grožnjam z nasiljem.**

V medijih smo pogosto priča različnim oblikam nasilja nad zaposlenimi na delovnem mestu. Ker gre za primere hujših kaznivih dejanj, so medijsko zanimivi in izpostavljeni, še pogostejši pa so primeri, ki jih v medijih ni zaznati, ker niso medijsko zanimivi oziroma ker jih zaposleni pogosto tudi ne prijavijo:

- » umor zobozdravnice v Zdravstvenem domu Ljubljana (2007), ki jo je zaradi duševnih težav zabodel 29-letni pacient;
- » umor poštne uslužbenke Pošte v Kresnicah (2011) kot posledica ropaja;
- » grožnje in žalitve ter druge oblike pritiska proti psihoanalitiku (2014 – pripravil predstavo, ki je prizadela ženske);
- » v Ljubljani v trgovini je moški sunkovito odrinil prodajalko, da je padla in se poškodovala ter odnesel dnevni izkupiček (2014);
- » v Psihiatrični kliniki v Ljubljani je 55-letni moški z nožem zabodel zdravnico (2014), v istem letu je pacientka v Psihiatrični bolnišnici v Idriji napadla in lažje poškodovala zdravnico;
- » medijski pritiski in žalitve predavateljice v Prirodoslovnem muzeju Slovenije (2015) zaradi predavanja »Izbira spolnega/življenjskega partnerja«;
- » veliko primerov žalitev, groženj in nasilja nad zaposlenimi v CSD;
- » primeri žalitev, groženj, najave bomb, eksplozije (Miklavž na Dravskem polju, 1996 – bomba hudo poškodovala ženo sodnika; decembra 2005 – v prostorih novogoriškega sodišča eksplodirala bomba; Radovljica, 2009 – v hiši sodnice zaradi eksplozije bombe poškodovana njena hči; 2014 – na oknu nekdanje tožilke eksplodirala bomba), različni primeri fizičnega in psihičnega nasilja, javnih protestov in diskriminacije zaposlenih v pravosodnih organih (sodišča, tožilstva, državno pravobranilstvo);
- » napadi na policiste; na lžanski cesti v Ljubljani namerno zadel v avto na nujni vožnji in ubil policista (2015); med prometno kontrolo v Litiji ustrelil policista v glavo (2014); pri Vidmu (2015) najprej streljal na soseda, nato ranil policista in službenega psa; med prometno kontrolo v Mariboru (2015) policista porinil v avto in ga porezal z nožem.²

Na ministrstvu, pristojnem za pravosodje, že nekaj let sistematično spremljajo varnost pravosodnih organov in beležijo vse vrste varnostnih dogodkov, ki neposredno ali posredno vplivajo na varnost zaposlenih ali tretjih oseb. Pretežni del zabeleženih varnostnih dogodkov predstavlja psihično, pa tudi fizično nasilje nad zaposlenimi. Letno število varnostnih dogodkov v pravosodnih organih predstavlja nekaj manj kot 3 % od celotnega števila zaposlenih (nekaj čez 5000), vendar pa se moramo zavedati dolgotrajnosti postopka ozaveščanja zaposlenih, da prepoznajo in tudi prijavijo nasilje na delovnem mestu.³



32 %
zaposlenih podvrženih
psihičnim pritiskom

5,1 %
zaposlenih izpostavljenih
nadlegovanju

4,2 %
zaposlenih
podvrženih nasilju



Preglednica 1: Število varnostnih dogodkov v pravosodnih organih po letih.

Leto	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Število varnostnih dogodkov	75	89	95	115	118	129	135

Preglednica 2: Razdelitev varnostnih dogodkov v pravosodnih organih po vsebini.

Pregled varnostnih dogodkov	2014	2015
Grožnje, nasilje, ogrožanja varnosti zaposlenih	68	50
Grožnje, nasilje, ogrožanja varnosti strank in drugih udeležencev	6	5
Najave eksplozivnega telesa	4	4
Motnje poslovanja, protesti, neprimerna pisanja, poškodovanja premoženja, neprimerno vedenje	51	76
SKUPAJ	129	135

Strokoven odziv odgovornih oseb in prepoznavna nasilja na delovnem mestu s strani zaposlenih (pa tudi odgovornih oseb) sta izredno pomembna za preprečevanje tveganj, zaradi česar je natančno in sistematično zbiranje in analiziranje podatkov o nasilju na delovnem mestu še toliko bolj pomembno. Potrebno se je zavedati tudi vpliva nasilja na delovnem mestu na varnost in zdravje ter izostanke zaposlenih, na odškodninske in druge pravne zahteve zaposlenih in tretjih oseb, večje možnosti za izrek inšpekcijskih ukrepov in kazni zaradi nespoštovanja predpisov ter posledično na uspešnost doseganja poslovnih rezultatov. Slednjega se morajo zavedati odgovorne osebe v podjetjih, organizacijah, državnih upravi, centrih za socialno delo, občinah, upravnih enotah, trgovskih centrih, bankah, poštah, menjalnicah, zlatarnah, občinah, bencinskih servisih, prodajalnah, malih in velikih podjetjih, osebe, odgovorne za varnost in zdravje pri delu v teh subjektih, osebe v organizacijah, odgovornih za področje varnosti in zdravja pri delu, ter osebe, odgovorne za varovanje.

3 NORMATIVNA UREDITEV NEVARNOSTI NASILJA TRETJIH OSEB NA DELOVNEM MESTU V SLOVENIJI

V nadaljevanju so predstavljene določbe predpisov, ki so na neposreden ali posreden način povezane z zagotavljanjem varnega in zdravega delovnega okolja v širšem pomenu, pa tudi določbe, ki se neposredno nanašajo na nevarnost nasilja tretjih oseb na delovnem mestu v Republiki Sloveniji. Nekatere obveznosti, ne glede na to, da na prvi pogled nimajo povezave z nasiljem tretjih oseb, kljub temu vplivajo na preprečevanje nevarnosti nasilja tretjih oseb na delovnem mestu oziroma na zmanjšanje posledic nasilja.

Ustava RS v II. poglavju, kjer ureja človekove pravice in temeljne svoboščine, na posreden način predstavlja podlago za vsebinsko urejanje varnosti in zdravja pri delu, zlasti v okviru ustavne določbe o nedotakljivosti človekovega življenja ter v okviru pravice do socialne varnosti. Varno in zdravo delo je neločljivi del sistema socialne varnosti.⁴ Prav tako je varno in zdravo delovno okolje sestavni del življenjskega okolja, zaradi

česar lahko štejemo kot posredno ustavno podlago za zakonsko ureditev varnosti in zdravja pri delu tudi določbo v okviru III. poglavja, ki ureja gospodarska in socialna razmerja, po kateri ima vsakdo v skladu z zakonom pravico do zdravega življenjskega okolja, pri čemer država skrbi za zdravo okolje in v ta namen z zakonom določa pogoje in načine za opravljanje gospodarskih in drugih dejavnosti.

Resolucija o nacionalnem programu varnosti in zdravja pri delu iz leta 2003, s katero se je v slovenskem pravem redu začrtala enotna državna politika o varnosti in zdravju pri delu. Resolucija določa, da varnost in zdravje pri delu določajo načela, pravila in dejavnosti, ki morajo posamezniku (delavcu) omogočiti uspešno opravljanje poklicnega dela s polnim delovnim učinkom in brez škode za njegovo zdravje od prvega delovnega dne do konca delovne dobe. V izvajanju programov varnosti in zdravja pri delu so vključeni različni resorji, številne stroke in institucije, zato jih je potrebno s programom na nacionalni ravni uskladiti in usmeriti v iste cilje. Resolucija na splošno določa programske cilje, načela in spodbude za zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu.

Nasilje na delovnem mestu resolucija omenja v poglavju o prioritetah in strategijah varnosti in zdravja pri delu držav Evropske unije v naslednjih petih letih, kjer med prioritete uvršča načrtovanje raziskav na področju varnosti in zdravja pri delu glede kemičnih snovi (med njimi zlasti rakotvornih), novih vzorcev dela ter pripravo metodologij in analiz stroškov in koristi, pozornost pa namerava premakniti s tradicionalnih tveganj k raziskovanju stresa in nasilja na delovnem mestu.⁵

Zakon o varnosti in zdravju pri delu (v nadaljnjem besedilu: ZVZD-1) in **Zakon o delovnih razmerjih** (v nadaljnjem besedilu: ZDR-1) za to področje predstavljata osnovno ureditev.





V **ZVZD-1** so podrobneje določene obveznosti in odgovornosti delodajalca v povezavi z zagotavljanjem varnosti in zdravja pri delu, temeljna načela ter ukrepi za zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu. Pri tem velja izpostaviti eno izmed temeljnih načel, da je delodajalec dolžan izvajati ukrepe, potrebne za zagotovitev varnosti in zdravja delavcev, vključno s preprečevanjem nevarnosti pri delu, obveščanjem in usposabljanjem delavcev, ustrezno organiziranostjo ter potrebnimi materialnimi sredstvi, delavec pa ima s tem povezano pravico do dela in delovnega okolja, ki mu zagotavlja varnost in zdravje pri delu. Na drugi strani se je pomembno zavedati, da delodajalec ne more ustrezno zagotavljati varnega delovnega okolja brez delavčevega spoštovanja preventivnih ukrepov, prepovedi in drugih obveznosti oziroma ukrepov.⁶ Nevarnost za nasilje tretjih oseb je bila v zakon vnesena v letu 2011, in sicer v 23. in 24. člen ZVZD-1, ki delodajalca zavezuje, da 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. Delodajalec mora načrtovati postopke za primere nasilja in seznaniti z njimi delavce, ki na takih delovnih mestih delajo. Sprejeti mora ukrepe za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje primerov nasilja, trpinčenja, nadlegovanja in drugih oblik psihosocialnega tveganja na delovnih mestih, ki lahko ogrozijo zdravje delavcev.

Delodajalec stori prekršek, v kolikor ne poskrbi za varno ureditev delovnega mesta in opreme, ki tveganja za nasilje zmanjšata, če ne načrtuje postopkov za primer nasilja in če ne sprejme ukrepov za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje primerov nasilja, trpinčenja, nadlegovanja in drugih oblik psihosocialnega tveganja na delovnih mestih, ki lahko ogrozijo varnost in zdravje delavcev.⁷

ZDR-1 je pomemben predvsem zaradi določil o obveznostih delavca glede vestnega opravljanja dela, spoštovanja in izvajanja zakonov, predpisov in internih splošnih aktov delodajalca ter možnosti izredne odpovedi delovnega razmerja v primeru, če delavec naklepno ali iz hude malomarnosti huje krši pogodbeno ali drugo obveznost iz delovnega razmerja.

V povezavi z nasiljem velja omeniti določbe, ki urejajo obveznost zagotavljanja varnosti in zdravja pri delu – **obveznosti delodajalca:**

- » napotitve kandidata za zaposlitev na predhodni zdravstveni pregled,
- » zagotavljanje varnih delovnih razmer,
- » možnosti izredne odpovedi delavca zaradi razlogov na strani delodajalca, ker ni zagotavljal varnosti in zdravja pri delu tudi po predhodnem zahtevku delavca za odpravo neposredne in neizogibne nevarnosti za življenje ali zdravje,
- » uporaba določb o zagotavljanju varnosti in zdravja pri delu tudi za volonterske pripravnike,
- » možnost določitve krajšega delovnega časa za delovna

- mesta, pri katerih obstajajo večje nevarnosti za varnost in življenje,
- » varovanje in spoštovanje dostojanstva in delavčeve osebnosti ter sprejema ustreznih ukrepov, tudi v povezavi s spolnim in drugim nadlegovanjem in trpinčenjem na delovnem mestu (dokazno breme je na strani delodajalca),
- » prepoved napotitve delavca k delodajalcu v primerih, ko iz ocene tveganja uporabnika izhaja, da so delavci izpostavljeni nevarnostim in tveganjem, zaradi katerih se določajo ukrepi zmanjševanja in omejevanja časovne izpostavljenosti (napoteni delavci),
- » obveznost obveščanja inšpektorata v primeru podane zahteve o delavcih, ki delajo ponoči na delovnem mestu, na katerem iz ocene tveganja izhaja večja nevarnost za poškodbe ali zdravstvene okvare,
- » omejitev delovnega časa nočnega delavca, ki dela na delovnem mestu, na katerem iz ocene tveganja izhaja večja nevarnost za poškodbe ali zdravstvene okvare, na največ osem ur na dan,
- » obveznost posvetovanja s sindikatom pred uvedbo nočnega dela o ukrepih varnosti in zdravja pri delu,
- » sprejem ukrepov za začasno prilagoditev pogojev dela in delovnega časa za noseče delavke (in tiste, ki dojijo otroka), če iz ocene tveganja izhaja nevarnost za njeno zdravje in zdravje otroka; če to ni mogoče, pa zagotoviti drugo ustrezno delo z ugodnejšo višino plače ter prepoved opravljanja nadurnega dela,
- » prepoved opravljanja del za delavca, ki še ni dopolnil 18 let na delovnih mestih, kjer iz ocene tveganja izhaja nevarnost za varnost, zdravje in razvoj,
- » zagotavljanje pravic napoteni delavcev po predpisih, ki so za njih ugodnejši, tudi glede varnosti in zdravja pri delu,
- » prepoved opravljanja del otrok, mlajših od 15 let, dijakov in študentov na delovnih mestih, kjer sta ogrožena njihova varnost in zdravje.

Določbe ZDR-1, ki se nanašajo na **obveznosti delavca** v povezavi z zagotavljanjem varnosti in zdravja pri delu:

- » spoštovati predpise in ukrepe o varnosti in zdravju pri delu,
- » obveznost obveščanja o bistvenih okoliščinah, grozečih nevarnostnih za življenje,
- » prepoved škodljivega ravnanja,
- » obveznost nadurnega dela, če je potrebno, da se zagotovi varnost ljudi in premoženja ter varnost prometa.

Delodajalec stori prekršek, v kolikor ne zagotavlja obveznosti, povezanih s področjem zagotavljanja varnosti in zdravja pri delu.⁸

Med ostalimi predpisi s tega področja velja zlasti omeniti **Uredbo o upravnem poslovanju**, ki velja za državne organe in vsebuje opredelitev nekaterih izrazov, pomembnih tudi za to področje, zlasti kaj je varnostni dogodek (**vsak dogodek, ob katerem bi lahko bilo ogroženo življenje ali osebna varnost ljudi**,

varnost premoženja ali če gre za prekršek ali kaznivo dejanje ali drugo dejanje, ki krši pravila zagotavljanja varnosti), prepoved vstopa oboroženim osebam, obveznost prijave varnostnih dogodkov službi, odgovorni za varnost, z namenom hitrega in učinkovitega ukrepanja za preprečitev škode in zavarovanje dokazov. *Uredba* predstavlja tudi pravno podlago za sprejem hišnega reda, s katerim se med drugim lahko določi zlasti ukrepe za zagotavljanje varnosti in vzdrževanje reda (sistem razpolaganja s ključi in zaklepanje vrat, ukrepi za vzdrževanje reda ter za zagotavljanje varnosti zgradbe in oseb, način dostopa obiskovalcev), tudi kot del pravne podlage za določitev preventivnih ukrepov za preprečevanje nasilja tretjih oseb na delovnem mestu.

V povezavi z ukrepi za varovanje dostojanstva zaposlenih je bila v letu 2009 sprejeta **Uredba o ukrepih za varovanje dostojanstva zaposlenih v organih državne uprave**. V povezavi s to uredbo so bile sprejete tudi Smernice za zaščito zaposlenih pred spolnim in drugim nadlegovanjem ter trpinčenjem na delovnem mestu, ki jih je pripravil Urad za enake možnosti kot napotek pri izvajanju uredbe. **Med pomembnejšimi obveznostmi te uredbe, ki jih je mogoče šteti kot dobre prakse tudi na področju preprečevanja nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb, so zlasti:**

- » ozaveščanje in informiranje zaposlenih kot najboljša načina preprečevanja;
- » imenovanje svetovalca oziroma svetovalke za pomoč in informiranje;
- » usposabljanje zaposlenih;
- » možnost neformalnega reševanja in ob nemožnosti rešitve formalna pot reševanja (kar sicer ni procesna predpostavka);
- » obveščanje predstojnika in ustanovitev komisije ter ukrepanje;
- » prepoved povračilnih ukrepov zoper prijavitelja.

Ne glede na to, da se v okviru uredbe sprejeti ukrepi lahko štejejo kot dobre prakse tudi na področju nevarnosti za nasilje tretjih oseb na delovnem mestu, pa je potrebno pojasniti, da se ta uredba nanaša zlasti na različne oblike nadlegovanja zaposlenih na delovnem mestu s strani predstojnika, saj so preventivno zastavljeni tudi predvideni ukrepi na koncu uredbe. Potrebno je omeniti, da so se z omenjenimi smernicami identificirale tudi številne nevladne organizacije, ki nudijo pomoč tistim, ki imajo izkušnjo s spolnim oziroma drugim nadlegovanjem ali trpinčenjem.

4 OPREDELITEV NEVARNOSTI ZA NASILJE TRETJIH OSEB NA DELOVNEM MESTU

Uvodoma je potrebno predstaviti temeljna zakonska načela kot vodilo delodajalcem tudi na področju preprečevanja nasilja tretjih oseb na delovnem mestu:

- » izogibanje nevarnostim;
- » ocenjevanje tveganj;
- » obvladovanje nevarnosti pri viru;
- » prilagajanje dela posamezniku (humanizacija dela);
- » prilagajanje tehničnemu napredku;
- » nadomeščanje nevarnega z nenevarnim ali manj nevarnim;
- » razvijanje celovite varnostne politike;
- » prednost kolektivnim varnostnim ukrepom;
- » dajanje ustreznih navodil in obvestil delavcem.

Ob proučevanju ekonomskih učinkov varstva mnogi delodajalci najpogosteje upoštevajo le stroške za izvajanje ukrepov varnosti in zdravja pri delu, posledice poškodb in zdravstvenih okvar pa praviloma ostanejo skrite. Eden od razlogov je tudi ta, da se določen (nemajhen) del stroškov podjetja zaradi poškodb pri delu in poklicnih bolezni ter bolezni, povezanih z delom, prenaša na nosilce socialnih zavarovanj (zdravstveno, invalidsko) ali druge naslove. Tako ostane določen del stroškov, zlasti posrednih, zamegljen in delodajalcu neznan. Znano je, da so stroški za povečanje varnosti in zdravja pri delu razmeroma majhni pri majhni stopnji varnosti. Učinek prvih varstvenih ukrepov je v tem primeru razmeroma velik glede na vložena sredstva.⁹



Ozaveščanje in informiranje zaposlenih sta na vrhu seznama najboljših načinov preprečevanja nasilja.

Ena izmed pomembnih aktivnosti v sistemu preprečevanja nasilja tretjih oseb na delovnem mestu je prepoznavanje nasilja.

Med tretje osebe, ki so storilci nasilja, lahko štejemo obiskovalce, stranke, goste in druge osebe, ki se iz različnih razlogov znajdejo na delovnem mestu, vendar pa je potrebno mednje šteti tudi druge zaposlene, tudi vodje ter zlasti odnos zaposlenih do vodij in tistih, ki odločajo in obratno.

Pogosto se na delovnem mestu pojavlja tudi nasilje domačih oseb ali tistih, ki so nam na kakršen koli način blizu in ogrožajo varnost in zdravje zaposlenih na delovnem mestu.

Med nasilje štejemo:

- » psihično, psihološko, verbalno in/ali spolno oziroma seksualno nasilje;
- » enkratni dogodek ali bolj sistematski vzorec obnašanja posameznika ali skupine;
- » nasilje, ki izvira iz dejanj ali obnašanja strank, kupcev, pacientov, uporabnikov storitev, učencev ali staršev, članov javnosti, ali ponudnikov storitev;
- » razpon od nespoštljivosti do resnih groženj, žalitev in fizičnih napadov iz organizacije ali od zunaj;
- » nasilje, povzročeno zaradi problemov z mentalnim zdravjem in/ali motivirano iz čustvenih razlogov, osebne nenaklonjenosti, seksualnih predsodkov, rasnega ali etničnega izvora, religije ali verovanja, nezmožnosti, starosti, spolne usmerjenosti ali telesne podobe;
- » kriminalna dejanja, usmerjena na delavca in/ali njegov ugled ali na lastnino delodajalca ali stranke, ki so lahko organizirana ali priložnostna in ki zahtevajo intervencijo državnih organov;
- » različne oblike nasilja, ki globoko vpliva na osebnost, dostojanstvo in integriteto žrtve (poklicne sposobnosti, zasebno življenje, telesne lastnosti, raso, spol in spolno usmerjenost);
- » nasilje, ki se zgodi na delovnem mestu, na javnih mestih, v zasebnem okolju in je povezano z delom (pri delu z javnostjo, ravnanju z denarjem, odločanju o pravicah, samotno delo);
- » nasilje, ki se pojavlja kot virtualno ustrahovanje/virtualno nadlegovanje preko obsežnega niza informacijske in komunikacijske tehnologije;
- » nadlegovanje zaposlenih kot zastraševanje, trpinčenje, psihično nasilje – ponavljajoče se neutemeljeno vedenje, usmerjeno proti posamezniku ali skupini, namenjeno ustrahovanju, poniževanju, spodkopavanju oseb ali grožnjam.

Obstajajo nekateri kazalniki oziroma dejavniki tveganja, ki povečujejo možnosti oziroma nevarnosti za nasilje tretjih oseb za zaposlene na delovnih mestih. Lahko jih razdelimo na zunanje dejavnike tveganja, ki večinoma predstavljajo značilnosti določenega delovnega mesta oziroma naše procese dela, in na notranje dejavnike tveganja – zlasti na slednje lahko vplivamo najpogosteje.

Med zunanje dejavnike tveganja, ki generirajo nasilje, štejemo:

- » kadar delamo sami ali v manjši skupini;
- » delo ob poznih urah ali zgodaj zjutraj;
- » odločanje o pravicah drugih, vodstvena dela;
- » delo s strankami ali javnostjo, pomoč na domu, socialni in zdravstveni delavci;
- » varovanje ljudi in premoženja (policisti, varnostniki, redarji, reditelji);
- » izvajanje različnih storitev, prodaja alkohola, goriva, zlatarne, pošte, banke, menjalnice in drugo delo z denarjem, prevoz denarja, hoteli, moteli;
- » prevažanje oseb ali pošilk, mobilna delovna mesta (taksisti, prevozniki idr.);
- » delo na kriminalnih žariščih, kriznih območjih.

Med notranje dejavnike tveganja štejemo:

- » visoko intenzivne dejavnosti, konkurenčne dejavnosti, storitve;
- » reorganizacija podjetij, združevanja, razdruževanja, prisilne poravnave, stečaji (npr. s pričakovanim odpustom zaposlenih);
- » neupoštevanje opozorilnih znakov posameznikov (npr. pritožbe, nezadovoljstvo z zaposlenimi ali vodstvom);
- » slab odnos zaposlenih do strank;
- » neukrepanje vodstva v primeru sporov in nesoglasij med sodelavci (tudi strankami), vodstvo tolerira takšne zlorabe ali jih celo podpihuje;
- » ponavljajoče se verbalne zlorabe, mobing in druge oblike neprimernega odnosa vodilnih do zaposlenih;
- » zanikanje vodstva, da prihaja do neenakega obravnavanja zaposlenih s strani vodilnih delavcev;
- » neizvajanje notranjega nadzora nad poslovanjem zaposlenih.

Storilci nasilja so lahko obiskovalci, stranke, gosti in drugi, pa tudi drugi zaposlene - zlasti odnos zaposlenih do vodij in obratno.

5 SISTEM PREPREČEVANJA NEVARNOSTI ZA NASILJE TRETJIH OSEB NA DELOVNEM MESTU

Obstaja veliko različnih pristopov k reševanju nevarnosti nasilja tretjih oseb na delovnem mestu. Posamezni postopki, ki so sprejemljivi za določeno organizacijo ali podjetje, mogoče ne bodo primerni za drugo organizacijo. S tem namenom v nadaljevanju predstavljamo splošne usmeritve, izhajajoč iz dobrih praks na področju zagotavljanja varnosti in zdravja pri delu in drugih dobrih praks, ki so primerne za vse organizacije oziroma podjetja pri iskanju primerne pristopa k reševanju težav tveganja nasilja tretjih oseb na delovnem mestu.

Pri določitvi in razdelitvi posameznih procesov v sistemu preprečevanja nasilja tretjih oseb se upošteva tudi strokovni standard SIST ISO 31000:2011, ki se nanaša na obvladovanje tveganj. V nadaljevanju je vsak proces podrobneje opisan.



Jasna opredelitev do nasilja in sprejem varnostne politike – ničelna toleranca delodajalca do nasilja tretjih oseb na delovnem mestu

Verjetnost, da pride do nasilja na delovnem mestu s strani tretjih oseb, se zmanjša z zavedanjem posledic in s proaktivnim delovanjem vodstva in zaposlenih. Sprejeti je potrebno jasno politiko preprečevanja in upravljanja s tveganji za nasilje tretjih oseb, ničelno toleranco in jasno definicijo nasilja, bodisi v okviru varnostne politike ali politike zagotavljanja varnosti in zdravja pri delu. Potreben je celovit pristop, vključno z zagotavljanjem preventivnih ukrepov, usposabljanja, podpore žrtvam in stalnim ocenjevanjem napredka. Pomembno je tudi imenovanje odgovornih oseb; zlasti za sprejemanje odločitev in spremljanje napredka se priporoča manjša skupina odgovornih oseb.

Postopek ocenjevanja tveganja za nasilje tretjih oseb na delovnih mestih

S pomočjo postopkov ocenjevanja tveganja je potrebno identificirati tista delovna mesta, na katerih je povečana nevarnost za nasilje tretjih oseb. V postopke ocenjevanja in načrtovanja preventivnih varnostnih ukrepov zaradi nasilja tretjih oseb je potrebno vključiti tudi socialne partnerje, zlasti pa strokovnjake s področja zagotavljanja varnosti (varnostne menedžerje). Klasični ukrepi za zagotavljanje varnosti in zdravja na delovnem mestu tu ne dosežejo svojega namena, temveč je potrebno iskati rešitve v preventivnih ukrepih s področja varovanja, arhitekturnih rešitvah, usposabljanju in drugih ukrepih, ki učinkovito zmanjšujejo tveganja za nasilje tretjih oseb. V postopku ocenjevanja je potrebno upoštevati tako zunanje kot tudi notranje dejavnike tveganja ter določiti in predvideti kratkoročne in dolgoročne preventivne ukrepe za ta delovna mesta.

Obveščanje in poročanje ter obravnava nasilja tretjih oseb na delovnem mestu

Žrtve nasilnih dejanj je potrebno spodbujati, da prijavijo nasilje, kar bodo storili samo v primeru, če bodo čutili jasno in aktivno podporo vodstva in drugih zaposlenih. Jasna mora biti obveznost zaposlenih, da o varnostnih dogodkih in primerih nasilja obvestijo varnostno osebje in predstojnika. Enako velja tudi za primere nasilja, ki se zgodi izven delovnega mesta, vendar so na kakršen koli način povezani z njihovim delom. Imenovanja posebej strokovno usposobljenega svetovalca med zaposlenimi, ki nudi neposredno pomoč in svetuje žrtvam, je v teh primerih izjemnega pomena, saj se posamezniki težko zaupajo nadrejenim.

Izrednega pomena je dobro poznavanje pristojnosti policije na področju preprečevanja nasilja tretjih oseb na delovnem mestu, zato je nujno dobro sodelovanje z lokalno policijsko postajo. Poleg primerov neposredne življenjske ogroženosti se policijo obvešča tudi o dogodkih, ki imajo znake prekrška ali kaznivega dejanja in v vseh drugih primerih, ki so v pristojnosti policije v skladu s predpisi, ki urejajo njeno delo. Obveščanje praviloma opravi predstojnik organizacije oziroma oseba, odgovorna za varnost, ki policijo obvesti na številko 113. Obveščanje policije ima več funkcij:

- » nudenje pomoči žrtvi;
- » pridobitev povratne informacije od policije o nevarnosti, ki grozi oškodovancu (v kolikor storilec, ki grozi, še ni bil nikoli obravnavan za nasilno dejanje, je verjetnost tveganja, da oseba uresniči dejanje, s katerim grozi, izredno majhna). Zaradi tega je informacija žrtvi, da storilca še nikoli niso obravnavali za primere nasilja (ali pa so ga že) izrednega pomena in pripomore k temu, da se oseba počuti varneje;
- » prijave v nadaljnji postopek (sum prekrška ali KD);
- » obveščanje za namen izvajanja preventivnih aktivnosti policije na področju zagotavljanja varnosti ljudi in premoženja, javnega reda in miru ter javne varnosti v povezavi z zagotavljanjem javnega reda in miru (obhodi, navzočnost na določenem kraju, izvajanje intervencije, nudenje asistencije idr.).



Foto: Policia

Za delo policistov v predkazenskem postopku so pomembne določbe zakona, ki ureja kazenski postopek, zlasti 15. poglavje, kje je določen okvir delovanja oziroma pristojnosti policistov, da izvedejo vse aktivnosti, zberejo obvestila in dokaze ter poskrbijo, da se ohranijo sledovi KD in predmeti ter druga dokazila. Zakon, ki ureja varstvo javnega reda in miru, določa prekrške in v 6. členu inkriminira prekršek nasilnega in drznega vedenja kot je izzivanje ali spodbujanje k pretepu, drzno, nasilno, nesramno, žaljivo vedenje, zasledovanje in vedenje, ki drugemu povzroča občutek ponižanosti, ogroženosti, prizadetosti ali strahu, tudi udarjanje in pretepanje.

Načrtovanje in izvajanje preventivnih in kurativnih varnostnih ukrepov, usposabljanje

Kot rezultat ocenjevanje tveganja je potrebno v oceni tveganja na delovnem mestu predvideti preventivne in tudi kurativne varnostne ukrepe. V nadaljevanju nekaj primerov:

- » ureditev varnega delovnega mesta (izvajanje vstopne kontrole z vpisom strank v evidenco vstopa, prepoved vnosa nevarnih predmetov in snovi – pregled oseb in prtljage s tehničnimi sredstvi, organiziranje fizičnega varovanja in občasnih obhodov, nudenje intervencije, sistem zaklepanja prostorov in hranjenja ključev, pristopna kontrola, preventivna obvestila obiskovalcem, vgradnja varnih arhitekturnih elementov (zvišani robniki za preprečitev dostopa z vozili ali količki, pregrade idr.), videonadzorni sistemi, varnostna razsvetljava. Pomemben del ureditve varnega delovnega mesta je tudi predhodno varnostno preverjanje zaposlenih z namenom zmanjšanja verjetnosti, da pride do nasilja s strani zaposlenih;
- » zagotavljanje varne opreme (višji in širši pulti ter steklene pregrade za delo s strankami, po potrebi tudi neprebojno steklo, stoli brez ostrih nog (zaobljene noge), namestitve t. i. tipk za klic v sili ter drugih sistemov tehničnega varovanja), vgradnja varnih arhitekturnih elementov, uporaba neprebojnih jopičev in srajc za varnostnike ter posebej opremljenih (tudi neprebojnih) vozil – slednje je zlasti primerno za prevoz in varovanje gotovine);
- » obdobje preiskave, pregledi, analize, testiranja, preizkusi opreme;
- » sklenitev dodatnega zavarovanja za zaposlene;
- » določitev različnih oblik usposabljanja pred nastopom dela (npr. delo s težavnimi strankami, komunikacija v kriznih razmerah) in določitev obdobjih usposabljanj (npr. na 3 ali 5 let) – redna obdobja usposabljanja;
- » določitev ukrepov v primeru hujšega varnostnega dogodka ali nasilja (obisk usposabljanja ali individualna pomoč – upravljanje s stresom, obvezna psihosocialna pomoč – terapija idr.), povrnitev nastale škode;
- » obvezna napotitev na izredni/preventivni zdravstveni pregled (pogosteje kot ostali ter v primeru težjih oblik nasilja ali hudih posledic).

Nabor ukrepov je zaradi neprestanega razvoja tehnike neskončen in je odvisen od vrste in poslovnih procesov poslovnega subjekta. Pri vzpostavljanju preventivnih varnostnih ukrepov je obvezno posvetovanje s socialnimi partnerji (z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov za namestitve videonadzora celo obvezno) in zaposlenimi, saj so preventivni varnostni ukrepi učinkoviti samo, če se tudi uporabljajo. Pogosti so primeri namestitve pristopne kontrole in samodejnega zaklepanja vrat, potem pa zaposleni vrata podpirajo z lesenimi klini; namestitve sistema preverjanja identifikacije vstopajočih z videodomofoni, vendar zaposleni brez preverjanja identitete takoj pritisnejo na gumb za odpiranje vrat; primeri neuporabe zaščitne opreme (zaščitni jopiči, čelade pri prevozu in varovanju gotovine) in podobno.

Ko zaradi nasilnih dejanj žrtve trpijo dolgoročne psihične posledice, je potrebno načrtovati dolgoročne ukrepe za pomoč.

Normalizacija poslovanja, evalvacija, notranji nadzor

Zlasti za gospodarske subjekte je izrednega pomena, da čim prej pride do normalizacije poslovanja. V primerih, ko zaradi nasilnih dejanj žrtve trpijo dolgoročne psihične posledice, je potrebno načrtovati dolgoročne ukrepe za pomoč žrtvi, saj bo le na ta način svoje delo lahko opravljala normalno. Sistem podpore žrtvam v primeru nasilja tretjih oseb je potrebno predhodno načrtovati in o tem obvestiti vse zaposlene. Uspešnost sistema podpore žrtvam je odvisna zlasti od našega proaktivnega delovanja. Na policiji imajo v ta namen vzpostavljeno lastno psihosocialno podporo, ostali uporabniki pa koristijo predvsem javno mrežo psihosocialne pomoči.

Med kratkoročne ukrepe za zagotavljanje varnosti in zdravja štejemo tudi napotitev zaposlenega na plačano odsotnost, da si opomore od nasilja ter obiskuje terapijo in druge oblike podpore. Naslednji korak je premestitev na drugo, manj nevarno delovno mesto v soglasju z zaposlenim. V primeru hujših dogodkov ali hujših posledic so obvezni dolgoročni ukrepi, zlasti daljše odsotnosti zaposlenega. Na tem mestu je potrebno omeniti tudi različne vrste disciplinskih ukrepov v primerih, ko je za nasilje kriv kdo izmed zaposlenih.

Izrednega pomena je tudi nudenje pravne in organizacijske podpore žrtvi v pravnih postopkih in pri pregonu storilcev. Transparentna podpora in družbeno odgovorno poslovanje sta na področju preprečevanja nasilja na delovnem mestu ena izmed dolgoročnih ukrepov, ki pozitivno vplivata na politiko preprečevanja nasilja.

Predvidene varnostne ukrepe je potrebno neprestano preverjati, bodisi obdobjo (npr. na 1 leto, na 3 leta ipd.), obvezno pa tudi ob pojavu novih primerov nasilja na delovnem mestu – takrat preverimo, ali je ocena tveganja na delovnem mestu za nasilje tretjih oseb primerna, so predvideni preventivni in kurativni ukrepi učinkoviti, jih je potrebno nadgraditi ali dopolniti. S sistemom notranjega nadzora zlasti ugotavljamo, ali se predvideni preventivni varnostni ukrepi dejansko izvajajo, s čimer odpravljamo možnosti, da bi bili kot organizacija odgovorni za kršitve v primeru inšpekcijskega nadzora oziroma objektivno odškodninsko odgovorni v primerih nasilja tretjih oseb na delovnem mestu.



6 Upravljanje s tveganji ter tehnike preprečevanja in obvladovanja nasilja tretjih oseb



Med tehnikami preprečevanja in obvladovanja nasilja tretjih oseb so zlasti primerne komunikacijske tehnike zaposlenih, pa tudi določene spretnosti in znanja zaposlenih, ki pomagajo pri ohranjanju varnega delovnega okolja in preprečevanju nasilja tretjih oseb na delovnem mestu:

- » v postopkih s tretjimi osebami morate biti mirni, komunicirati umirjeno in samozavestno;
- » bodite razumen (empatičen) poslušalec: spodbujajte osebo h govorjenju in jo potrpežljivo poslušajte, poskušajte razumeti, kako se sogovornik počuti;
- » v pogovoru bodite pozorni do osebe in pokažite, da se zanimate za vsebino pogovora, ne da jo prekinjate, postavite dodatna vprašanja, da vam lahko pojasni svoj pogled na zadevo;
- » pazite na svojo verbalno in neverbalno komunikacijo;
- » bodite osredotočeni na pogovor, ne pogovarjajte se o drugih problemih, razen o tistem, kar vam poskuša povedati sogovornik. Pokažite pripravljenost, da ga razumete, ne da se z njim strinjate, in da spoštujete njegovo mnenje;
- » vprašajte osebo, če ima kakšen predlog rešitve. Zaradi večje jasnosti osebi ponovite, kaj vi razumete, da oseba od vas zahteva;
- » ohranite bočno pozicijo v pogovoru in se izogibajte frontalni poziciji. Vedno pazite na to, da imate prost dostop do izhoda oziroma varnega mesta;
- » poizkusite zaznati govornikova čustva, predvsem če je oseba razburjena;
- » če je mogoče, vprašajte osebo, ali se lahko umakneta v prostor, kjer bosta imela več zasebnosti ob upoštevanju možnosti prostega izhoda oziroma dostopa do varnega mesta;
- » uporabite različne taktike zavlačevanja, da ponudite osebi možnost, da se umiri (npr. ponudite kozarec vode v plastičnem kozarcu);
- » navedite možnosti rešitve problema. Nerešljive velike probleme ločite na manjše – lažje rešljive probleme;
- » kritiko sprejmite na pozitiven način. Če je lahko kritika upravičena, uporabite izraze, kot na primer: »Najbrž imate prav«, »To je bila moja napaka«. Če kritika ni upravičena ali je nerazumljiva, prosite, da vam zadevo podrobno pojasni;
- » če menite, da ne morete biti kos komunikaciji, zaprosite vodjo ali koga drugega za pomoč;
- » v primeru nerazumnega obnašanja postavite jasna pravila. Mirno pojasnite posledice kakršnega koli nasilnega vedenja. Če menite, da konflikta zaradi agresivne in nerazumne komunikacije osebe ne morete rešiti, jasno povejte, da ne boste dopustili takšnega odnosa in pojdite stran od osebe. Pokličite na pomoč drugo osebo, varnostnika, po potrebi pa tudi policijo;
- » v primeru kakršnega koli konflikta obvezno obvestite pristojne osebe in poročajte vodji, izmenjajte izkušnje s sodelavci in ne krivite sebe ali sodelavcev za neuspeh pri razrešitvi konflikta, saj nekaterih konfliktov ni mogoče rešiti.



V komunikaciji nikoli ne smemo:

- » uporabljati tipov komunikacij, ki spodbujajo nasilnost (apatija, nezanimanje, samodejni odgovori, dosledno sledenje pravilom, hladnost, pošiljanje naokoli, ...);
- » že v začetku pogovora zavračati vse zahteve osebe;
- » uporabljati frontalne pozicije z dlanmi na bokih ali prekrizanih rok na prsih. Izogibati se je potrebno fizičnim stikom, kazuju s prstom ali daljšemu neposrednemu gledanju iz oči v oči;
- » delati nenadnih gibov, ki se jih lahko razume kot grožnjo. Paziti je potrebno na ton in glasnost govora;
- » izpodbijati, izzivati in groziti osebi – osebe nikoli ne smemo podcenjevati;
- » razburjene osebe kritizirati in se do nje vesti nepotrpežljivo;
- » sklepati kupčij z osebo, ki vam grozi;
- » predstavljati si situacije manj resno, kot dejansko je;
- » dajati lažnih izjav ali obljub, ki jih ne morete izpolniti;
- » v primeru izbruha čustev poizkusiti dati veliko tehnično in pravno zahtevnih informacij;
- » postavljati se na eno ali drugo stran v primeru napak;
- » ogrožati zasebni prostor osebe – od osebe bodite oddaljeni i vsaj pol metra.



Preventivni ukrepi za zaposlene in vodje:

- » sami si uredite varno delovno mesto, z delovnega prostora odstranite vse predmete, ki bi se lahko uporabili kot orožje, visoke omare naj bodo ob zidu, delovno mesto naj bo pregledno in dobro osvetljeno;
- » seznanite se s tveganji na vašem delovnem mestu in s preventivnimi ukrepi za zagotavljanje varnega delovnega mesta, udeležujte se usposabljanj, s katerimi se usposobite za varno delo, pa tudi tistih, s katerimi povečujete svoje strokovne kompetence;
- » če za varnost skrbi varnostna služba, naj se zagotovita zadostno število varnostnega osebja in redni ter izredni interni nadzor nad njihovim delom;
- » v primeru, da v objektu ni organiziranega neposrednega fizičnega varovanja, dodatnih varnostnikov ali drugih tehničnih rešitev neposredne komunikacije, mora biti na vidnem mestu zapisana kontaktna številka varnostno-nadzornega centra varnostne službe oziroma številka 113 za klic policiji. Z območno policijsko postajo bi bilo dobro vzpostaviti kontakt, jih seznaniti s tveganji, se dogovoriti glede potrebnih postopkov v primeru varnostnih dogodkov ter prositi za občasne obhode varovanega objekta;
- » organizirajte ukrepe nujne pomoči in nujne medicinske pomoči. Za primere poškodb zaposlenih, požarov in drugih nesreč naj bodo na vidnem mestu kontaktna številka reševalcev in gasilcev oziroma številka 112 ter sredstva za nujno pomoč;
- » zagotovite dejansko izvajanje ustreznih organizacijskih in varnostnih ukrepov, operativnega, tehničnega in fizičnega varovanja, prisotnost varnostnikov in drugih oseb ob postopkih s potencialno nasilnimi osebami;
- » vzpostavite sistem takojšnjega obveščanja in poročanja zaposlenih za primer izrednih dogodkov in nasilja;
- » spoštujte pravila hišnega reda in varnostne ukrepe (zaklepanje vhodov in izhodov, vstopna-izstopna kontrola, sprejem strank, hranjenje dokumentacije, omejitev dostopa nepooblaščenim in druga pravila) ter pravila za zmanjšanje nevarnosti nasilja tretjih oseb – obnašajte se samozaščitno;
- » vodjo obvestite v primerih, ko obstaja povečana možnost nasilja s strani tretjih oseb (prepovedi približevanja, grožnje in nasilje tretjih oseb v zasebnem času, ...).

7 SKLEP

Sistem preprečevanja nasilja tretjih oseb na delovnem mestu v Republiki Sloveniji je normativno dobro načrtan, obveznosti med delodajalci in zaposlenimi so jasno zapisane. V okviru obstoječega sistema je možno na ravni organizacije oziroma poslovnega subjekta že sedaj ustrezno poskrbeti za preprečevanje nasilja tretjih oseb na delovnem mestu. Slabše je urejen sistem spremljanja števila nasilnih dejanj na državni ravni, saj ni mogoče jasno povedati, koliko je teh primerov v Republiki Sloveniji. Podatke o številu primerov nasilja na delovnem mestu, ki so imeli znake prekrška ali kaznivega dejanja in so bili kasneje prijavljeni policiji, je sicer mogoče upoštevati, vendar pa v okviru nasilja tretjih oseb na delovnih mestih obstaja cela vrsta posrednih in neposrednih oblik psihičnega nasilja in javne diskreditacije zaposlenih, kot so primeri psihičnega nasilja, žalitev in drugih oblik nasilja, ki niso niti prijavljeni. Za bolj strokovno delo na tem področju so potrebni natančni in sistematično zbrani podatki, za kar so v osnovi pristojne odgovorne osebe organizacij. Pomembno je poznati in upoštevati standarde in dobre prakse na tem področju ter uvesti sistem upravljanja s tveganji tudi za primere preprečevanja in obvladovanja nasilja tretjih oseb na delovnem mestu. Le na tak način bomo pravočasno in učinkovito prepoznali takšna tveganja, uvajali preventivne ukrepe ter posledično zagotavljali varno in zdravo delovno okolje.

Z dopolnitvijo nekaterih podzakonskih predpisov bi bilo mogoče na državni ravni nadgraditi sistem spremljanja nasilja na delovnem mestu tako, da bi bili uporabniki dolžni obveščati inšpektorat, ki bi tudi o teh primerih vodil evidenco. Možnost nadgradnje pa predstavlja tudi sprejem podzakonskega akta, s katerim bi podrobneje opredelili potrebne preventivne varnostne ukrepe na področju preprečevanja nasilja tretjih oseb delovnem mestu, kot je to za druga tveganja že urejeno (delo s kemičnimi snovmi, rakotvornimi ali mutagenimi snovmi, vibracije, hrup, azbest, delo z biološkimi snovmi, delo na ribiških ladjah, slikovni zasloni, gradbišča, električni tok, gozdarstvo, dvigala, tovorna motorna vozila, idr.). [50](#)

Obvladovanje komunikacijskih veščin je zelo pomemben del preventive nasilja.



8 LITERATURA IN VIRI

1. Poročilo o psihosocialnih tveganjih na delovnem mestu v Sloveniji, Eurofound v sodelovanju z Fakulteto za družbene vede Univerze v Ljubljani, 2012.
2. Violence Prevention program, OSHAcademy Course Study Guide, Steven Geigle, 2011.
3. Preventing third party violence in commerce, Eurocommerce, UniEuropa, v sodelovanju z Evropsko komisijo, 2009.
4. Preventing workplace harassment and violence, ACAS, BIS, CBI, HSE, PPE, TUC, ob podpori Evropske komisije, 2012.
5. Anкета o delovni sili – Nezgode pri delu in druge z delom povezane zdravstvene težave, SURS, 2014.
6. Vsesektorske smernice, kako se lotiti nasilja od tretjih oseb in nadlegovanja povezanega z delom, EPSU, UNI europa, ETUCE, HOSPEEM, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS, 2011.
7. Ničelna toleranca do nasilja nad zaposlenimi v javnih zavodih s področja vzgoje, izobraževanja, znanosti in kulture, Zbornik prispevkov in poročilo z mednarodnega posveta, KSJS SI-PART, 2009
8. Smernice za zaščito zaposlenih pred spolnim in drugim nadlegovanjem ter trpinčenjem na delovnem mestih, Urad za enake možnosti, Vlada RS.
9. Ustava RS (Uradni list RS, št. 33/91)
10. Resolucija o nacionalnem programu varnosti in zdravja pri delu (Uradni list RS, št. 126/03)
11. Zakon o varnosti in zdravju pri delu, ZVZD-1 (Uradni list RS, št. 43/11)
12. Zakon o delovnih razmerjih, ZDR-1 (Uradni list RS, št. 21/13, 78/13 – popr. in 47/15 – ZZSDT)
13. Zakon o splošnem upravnem postopku, ZUP (Uradni list RS, št. 24/06 – uradno prečiščeno besedilo, 105/06 – ZUS-1, 126/07, 65/08, 8/10 in 82/13)
14. Uredba o upravnem poslovanju (Uradni list RS, št. 20/05, 106/05, 30/06, 86/06, 32/07, 63/07, 115/07, 31/08, 35/09, 58/10, 101/10 in 81/13)
15. Uredba o ukrepih za varovanje dostojanstva zaposlenih v organih državne uprave (Uradni list RS, št. 36/09 in 21/13 – ZDR-1) – se uporablja do sprejema novega predpisa
16. Pravilnik o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih (Uradni list RS, št. 89/99, 39/05 in 43/11 – ZVZD-1)
17. Priročnik postopkov za zmanjšanje nevarnosti zaradi nasilja tretjih oseb za varnostnike, Zbornica za razvoj slovenskega zasebnega varovanja, 2012.

Opombe:

1. Resolucija o nacionalnem programu varnosti in zdravja pri delu, str. 1
2. Podatki zbrani s spletnih strani različnih medijev
3. Vir: Poročilo Direktorata za pravosodno upravo za leto 2015, Ministrstvo za pravosodje, 2016
4. Resolucija o nacionalnem programu varnosti in zdravja pri delu, str. 11, 12
5. Resolucija o nacionalnem programu varnosti in zdravja pri delu, str. 25
6. Več splošnih pogojev zagotavljanja varnosti in zdravja pri delu je na voljo v Zakonu o varnosti in zdravju pri delu ter predpisih, izdanih na njegovi podlagi.
7. 14. 15. in 16. točka prvega odstavka 76. člena ZVZD-1 z globo za delodajalca od 2000 do 40.000 EUR ter globo za njegovo odgovorno osebo od 500 do 4000 EUR.
8. Za kršitve iz prvega odstavka 217. člena ZDR-1 z globo za delodajalca od 3.000 do 20.000 EUR oziroma globo od 1.500 do 8.000 za manjšega delodajalca ter za njegovo odgovorno osebo od 450 do 2000 EUR oziroma za kršitve, opredeljene v prvem odstavku 218. člena z globo od 1.500 do 4.000 EUR za delodajalca, z globo od 200 do 1.000 EUR za manjšega delodajalca ter z globo od 100 do 800 EUR za delodajalca posameznika oziroma odgovorno osebo delodajalca pravne osebe.
9. Resolucija o nacionalnem programu varnosti in zdravja pri delu, str. 9.