



Nasilje tretjih oseb na delovnem mestu

Urška Sazonov, univ. dipl. psih., ZVD Zavod za varstvo pri delu



Nasilje tretjih oseb na delovnem mestu je relativno nov pojem, ki je nastal s podrobnejšo členitvijo širšega pojma nasilje na delovnem mestu. Z jasno (tudi zakonodajno) opredelitvijo trpinčenja in nadlegovanja na delovnem mestu se je namreč pojavila potreba po ločevanju psihičnega, fizičnega ter seksualnega nasilja in nadlegovanja, ki v delovni organizaciji v različnih oblikah in na različnih nivojih potekajo med zaposlenimi, torej sodelavci (trpinčenje), in tistimi oblikami nasilja, ki jih na delovnem mestu povzročajo tretje osebe. Pojem trpinčenja na delovnem mestu je v Sloveniji dobil svoje mesto v Zakonu o delovnih razmerjih (ZDR-1, 2013), prvič z novelo zakona v letu 2007. Pojem nasilja tretjih oseb se v slovenski zakonodaji pojavi kasneje – v Zakonu o varnosti in zdravju pri delu (ZVZD-1, 2011), ki ločuje nevarnost nasilja tretjih oseb na delovnem mestu od nasilja, trpinčenja, nadlegovanja in psihosocialnega tveganja ter navaja tudi dolžnost delodajalca, da v zvezi s tem ustrezno ukrepa.

Podobno velja za večino zakonodajnih ureditev in raziskav, narejenih v EU do leta 2010, saj evidentirajo in obravnavajo dva pomembna izvora nasilja na delovnem mestu v okviru enotnega pojma – nasilje na delovnem mestu.

OPREDELITEV POJMA

Definicije nasilja tretjih oseb na delovnem mestu se med seboj precej razlikujejo. Nekatere so splošne in opredeljujejo nasilje tretjih oseb kot nesprejemljivo, negativno ali nasilno vedenje tretje osebe

do zaposlenega v organizaciji. Spet druge so preveč konkretne in se osredotočajo na definicije nasilja na posameznem delovnem področju, na primer v zdravstvu, ali na določeno obliko vedenja, na primer psihično nasilje.

Po pregledu različnih definicij lahko ugotovimo, da ima nasilje in/ali nadlegovanje, ki je na delovnem mestu povzročeno s strani tretjih oseb, naslednje značilnosti:

- » gre za psihično, fizično ali seksualno nasilno in nesprejemljivo vedenje tretje osebe do zaposlenih v delovnem okolju ali zasebnem okolju in na javnih mestih, če je dogodek jasno povezan z delom, ki ga žrtve opravlja;
- » lahko gre za enkratni dogodek ali pa ponavljajoči se vzorec negativnega vedenja (sistematično, večkratno nasilje, ki ga tretja oseba izvaja nad zaposlenim);
- » je takojšen in reaktivni odziv na situacijo, redkeje gre za načrten in organiziran napad;
- » ima razpon od nespoštljivosti, preklinjanja in zbadljivk do resnih groženj in fizičnih napadov na osebo in lastnino ter zahteva posredovanje organov pregona;
- » vpliva na varnost, dostojanstvo in osebnostno ter poklicno integriteto žrtve;
- » pogosto vključuje delovna mesta, kjer poteka delo s strankami.

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (European Agency for Safety and Health at Work, EU-OSHA) v svoji publikaciji (Milczarek, et al., 2010) opredeljuje nasilje tretjih oseb (»third-party violence«) kot grožnje, fizično nasilje in/ali psihološko nasilje, povzročeno s strani tretjih oseb, kot so stranke, pacienti, uporabniki storitev ali kupci. Na tem mestu so navedeni tudi primeri psihičnega nasilja, kot so zmerjanje, grožnje s fizičnim nasiljem, ustrahovanje, norčevanje, grožnje družini, preklinjanje zaposlenega, grožnje s predmeti (nož, steklenica, orožje).

Ista agencija v svoji raziskavi področja nasilja na delovnem mestu Focal Point Survey iz leta 2008, ki je potekala v 22 evropskih državah, ugotavlja, da je pojem nadlegovanja, trpinčenja in mobbinga v zakonodaji evropskih držav omenjen in definiran v 17 državah EU, pojem nasilja tretjih oseb pa v bolj ali manj definiranih oblikah le v zakonodaji 10 evropskih držav (Milczarek, et al., 2010).

PREVALENCA V EU IN SLOVENIJI

Pri primerjavi statističnih podatkov, dobljenih z evidentiranjem in spremljanjem pojavnosti nasilja na delovnem mestu v različnih državah, se pojavljajo določene težave; države uporabljajo različne definicije nasilja na delovnem mestu, nasilja tretjih oseb, nadlegovanja in trpinčenja, različne metodologije (kvalitativne in kvantitativne, študije primerov, ipd.) za zbiranje in obdelovanje podatkov, različne časovne okvire za spremljanje pojava, različne kriterije za opredeljevanje nasilja na delovnem mestu (odvisno od sociokulturnega konteksta) ter različne ciljne skupine preučevanja (posamezne organizacije, področno specifične študije, nacionalne študije).

European Working Conditions Survey iz leta 2010, ki jo izvaja European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, je ena redkih raziskav, ki sistematično meri prevalenco različnih oblik nasilja na delovnem mestu, med drugim tudi nasilja tretjih oseb. V nadaljevanju navajamo nekaj izsledkov raziskave (Eurofound, 2013).

V povprečju je 5 % delavcev evropskih držav, ki so bile vključene v raziskavo, poročalo o osebni izpostavljenosti fizičnemu nasilju s strani tretje osebe na delovnem mestu v zadnjih dvanajstih mesecih, pri čemer so med državami precejšnje razlike. V celoti je izpostavljenost delavcev nasilju in grožnjam z nasiljem na delovnem mestu večja v Franciji (9 %), na Nizozemskem (10 %), v Veliki Britaniji (9 %) in na Irskem (8 %), medtem ko so v južnih in vzhodnih evropskih državah poročajo o nižjih odstotkih pojavnosti. Avtorji raziskav omenjajo tudi možnost, da razlike med državami lahko odražajo tudi različne stopnje zavedanja pojava, razlike v občutljivosti zaznavanja določenega neprimernega vedenja, stopnjo pripravljenosti za poročanje o pojavu in ne le dejanske pojavnosti.

Pojavnost nadlegovanja in trpinčenja na delovnem mestu v primerjav z nasiljem tretjih oseb je podobna, medtem ko je odstotek delavcev, ki so bili v zadnjem letu izpostavljeni spolnemu nadlegovanju na delovnem mestu, nižji.

Ponovno so prisotna precejšnja odstopanja med državami; Finska (17 %), Nizozemska (12 %), Italija in Bolgarija (2 %).

Pomembne razlike v pojavnosti nasilja na delovnem mestu so prisotne po posameznih delovnih področjih. Izpostavljenost vsem oblikam nasilja je večja na področjih, ki zahtevajo stalen ali pogost stik z drugimi ljudmi. Pojavnost nasilja tretjih oseb je pomembno višja v zdravstvu (16 % zdravstvenih delavcev poroča o grožnjah z nasiljem in 15 % o dejanski izkušnji z nasiljem v zadnjem letu), socialnem varstvu, vzgoji in izobraževanju, prodaji, javnemu transportu, na področju izvajanja upravno-administrativnih postopkov, storitev varovanja oseb, stavb in premoženja, hotelskih storitvah in gostinstvu. Ženske se večkrat srečujejo z nasiljem tretjih oseb v zdravstvu in socialnem varstvu, vzgoji in izobraževanju ter maloprodaji, kjer je tudi zastopanost ženskega spola med delavci statistično večja. Moški se pogosteje srečujejo z nasiljem tretjih oseb na delovnih mestih v javnih in zasebnih storitvah varovanja in javnemu prometu.

Prav tako se pojavljajo razlike v pojavnosti določenih oblik nasilja; ne glede na stopnjo izobrazbe, delovne izkušnje, zahtevnost in odgovornost delovnega mesta naj bi bili delavci bolj izpostavljeni grožnjam s fizičnim nasiljem (ustrahovanju) kot ostalim oblikam psihičnega nasilja (zmerjanje, norčevanje, spolno nadlegovanje) in dejanskemu fizičnemu nasilju. 4 % izmed 6 % je poročalo o izkušnji ustrahovanja na delovnem mestu s strani tretje osebe, 2 % pa s strani sodelavca.

V Sloveniji malo več kot 5 % delavcev poroča o izpostavljenosti grožnjam z nasiljem na delovnem mestu v zadnjih dvanajstih mesecih, medtem ko je pojavnost fizičnega nasilja na delovnem mestu nekoliko nižja od evropskega povprečja (malo več kot 4 % v zadnjih dvanajstih mesecih).

DEJAVNIKI TVEGANJA



Pomanjkanje delovnih izkušenj na delovnem področju, nižja stopnja izobrazbe in slaba usposobljenost za delo, izpostavljenost nasilju na delovnem mestu v preteklosti, slabo razvite spretnosti obvladovanja konfliktov, nizka

stopnja samozavesti, nizka stopnja ujemanja potencialov, spretnosti, kompetenc in osebnostnih lastnosti posameznika z zahtevami delovnega mesta (Milczarek, et al., 2010).



Delo s strankami (kupci, pacienti in sorodniki pacientov, potniki, uporabniki storitev, učenci in njihovi starši), večerno in nočno delo, delo v izolaciji od drugih oseb (prodajalci v odročnih trgovinah, vozniki taksijev,

vzdrževalci, akviziterji in ostali, ki opravljajo storitve dela na domu), delo z izdelki velike materialne vrednosti, varovanje objektov, oseb in premoženja,

izvajanje javnega nadzora (inšpektorji, kontrolorji, mestni redarji), organizacijska kultura, zahteva po hitrem prilagajanju, povečana intenzivnost dela (časovni pritisk, vsebinsko zahtevnejše delo, povečan obseg administracije), negotovost delovnega mesta, visoka stopnja tolerance za nasilje na delovnem mestu, nejasne zahteve delovnega mesta, razpršena odgovornost in pristojnosti, neustrezno vodenje. Viri (Eurofound, 2013) so enotni v navajanju večje izpostavljenosti fizičnemu in psihičnemu nasilju delavcev v zdravstvu, socialnem varstvu in upravno-administrativnem sektorju. Tveganje za nasilje tretjih oseb na delovnem mestu se poveča v dejavnostih, kjer je v odnosu zaposlenega s stranko v ospredju neka pravica ali zmožnost, o kateri odloča zaposleni kot predstavnik organa odločanja. Prav tako je pomemben dejavnik tveganja delo z alkoholiziranimi strankami (gostinstvo), uporabniki drog, potencialno nasilnimi osebami (kriminalci, zaporniki) in ljudmi z motnjami v duševnem zdravju.



Vključujejo kulturne norme in vrednote, stopnjo tolerance do nasilja v družbi nasploh, zakonodajne okvire, stopnjo medijskega ozaveščanja o pojavu ipd.

PSIHOLOŠKI IZVOR NASILJA TRETJIH OSEB

Nasilje tretjih oseb na delovnem mestu pogosto izhaja iz povzročiteljeve trenutne čustvene vznemirjenosti, izkrivljene perspektive situacije, nezmožnosti zavzemanja perspektive drugega, projekcije negativnih čustev in stališč, osebne nenaklonjenosti, seksualnih, rasnih, etničnih in verskih predsodkov, občutkov nemoči in izgube kontrole nad lastnim življenjem.

POSLEDICE

Nasilje tretjih oseb ima resne negativne posledice za posameznika in njegovo družino, sodelavce in delovno organizacijo, ostale uporabnike storitev organizacije in celotno družbo.

Poleg fizičnih posledic (poškodbe, praske, ureznine, v skrajnem primeru smrt) lahko posameznik občuti vrsto psihičnih posledic: jezo, tesnobo, strah in občutki nemoči, pogosto ima težave s spanjem in splošno telesno napetostjo, na kognitivnem nivoju se pojavijo težave s koncentracijo, vsiljevanjem misli o nasilnem dogodku, zniža se posameznikova samozavest, možen je tudi pojav posttravmatskega stresnega sindroma. Ob dlje časa trajajoči izpostavljenosti nasilju se lahko pojavijo depresivna stanja, telesna in čustvena izčrpanost, znižana produktivnost in psihosomatski simptomi, kar vodi v daljše bolniške odsotnosti z dela. Psihološke posledice so odvisne od posameznikove percepcije situacije, izkušenosti in strategij spoprijemanja s stresom. Medtem ko so posledice fizičnega nasilja lahko zelo dramatične in celo usodne že neposredno po dogodku, je mehanizem posledic psihičnega nasilja bolj kumulativen (Di Martino, Hoel in Cooper, 2003).

Posledice v delovni organizaciji se kažejo predvsem v padcu produktivnosti, absentizmu, fluktuaciji zaposlenih, stroških uvajanja novih delavcev, slabi organizacijski klimi, zmanjšani motivaciji in zadovoljstvu pri delu, nizki stopnji predanosti organizaciji, nezaupanju delavcev ipd., kar posredno vodi v finančne izgube. Pogosto je retrogradno težko enoznačno opredeliti, ali so psihosocialni dejavniki delovnega okolja vplivali na pojav nasilja na delovnem mestu ali pa je nasilje na delovnem mestu vplivalo na poslabšanje psihosocialnih dejavnikov delovnega okolja.

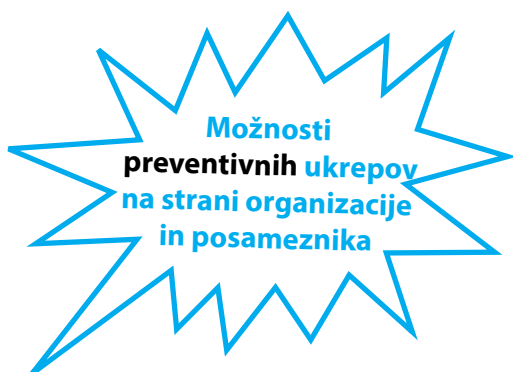
Fourth European Working Conditions Survey (Parent-Thirion, et al., 2007) navaja močno povezanost izpostavljenosti nasilju na delovnem mestu z absentizmom; 13 % zaposlenih, ki so doživeli fizično nasilje s strani tretjih oseb na delovnem mestu, je bilo odsotnih z dela do 30 dni, več kot 2 % pa celo od 30 do 60 in več dni. Podobne podatke najdemo tudi v primerih izkušnje grožnje z nasilnim vedenjem in ustrahovanja.

UKREPI ZA OBVLADOVANJE

Zakon o varnosti in zdravju pri delu (ZVZD-1, 23. člen) narekuje naslednja dva ukrepa za delovna mesta, na katerih obstaja 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.«



» Opredelitev pojma nasilja tretjih oseb na delovnem mestu v aktih in pravilnikih delovne organizacije z upoštevanjem značilnosti delovnega področja in delovnih mest in seznanitev vseh zaposlenih v organizaciji na informativnem srečanju. S tem se v organizaciji poveča stopnja ozaveščenosti zaposlenih o pojavu, poleg tega pa se zaposlenim preda jasno sporočilo, da v organizaciji nasilja tretjih oseb v kakršni koli obliki ne tolerirajo. Poleg prepoznavanja nasilja tretjih oseb se z informiranjem zviša tudi občutek varnosti zaposlenih in zaupanja v ustrežno in kontinuirano ravnanje organizacije v zvezi s problematiko.

» V oceni tveganja je potrebno opredeliti delovna mesta, na katerih obstaja nevarnost za nasilje tretjih oseb. Običajno gre za delovna mesta, kjer imajo delavci opravka z denarjem in drugim premoženjem, blagajniška delovna mesta, recepcije, delovna mesta voznikov mestnega prometa (vozniki avtobusov in taksijev), dežurne lekarne z nočnim izdajnim mestom, druga delovna mesta za okenci za delo s strankami (upravne enote), gostinski lokali, bencinski servisi, določena delovna mesta v javnih službah (Zavod za zaposlovanje, centri za socialno delo) in podobno.

» Organizacija mora na podlagi upoštevanja ocene tveganja in preteklih izkušenj zaposlenih na področju problematike nasilja tretjih oseb na različnih delovnih mestih znotraj organizacije zapisati in vsem zaposlenim, zlasti delavcem, ki delajo na delovnih mestih z visoko stopnjo izpostavljenosti nasilju, predstaviti enoznačne in jasne organizacijske protokole za ravnanje v primeru različnih oblik nasilja.

» Delavci se morajo udeležiti ustreznih usposabljanj za prepoznavanje in ravnanje v primeru verbalnega in fizičnega nasilja ter drugih programov usposabljanja za komunikacijo s strankami (zlasti z jeznimi, težavnimi in zahtevnimi strankami) in ravnanja v stresnih situacijah. Posameznik lahko s svojo usposobljenostjo in osebnostno naravnostjo pomembno vpliva na odziv tretje osebe (mirna in nenasilna komunikacija, pomiritev stranke, jasna in jedrnata obrazložitev situacije in postopkov).

V aktivnosti usposabljanja in vzpostavljanja ugodne organizacijske klime sodi tudi promocija zdravja med zaposlenimi; skrb za fizično kondicijo, zdrav način življenja, zadosten počitek in sproščanje napetosti (ILO, 2002).

» Delodajalec mora na podlagi ocene nevarnosti za nasilje tretjih oseb na posebej izpostavljenih delovnih mestih izvesti ustrezne tehnične ukrepe (namestiti pregrado, ki onemogoča neposreden stik delavca s stranko, namestitev gumba za klic v sili), ukrepe organizacije dela in načrtovanja delovnih nalog (na primer delo v parih, več delavcev na določenem delovnem mestu ob dnevnih viških strank) in varovanja (varnostna služba in receptorji ob vhodu v stavbo, obvezno javljanje in identifikacija ob vstopu v stavbo).

» V organizacijah, kjer je ključna dejavnost delo s strankami, pacienti, potniki, zlasti pa tam, kjer zaposleni odloča o pravicah in zmožnostih stranke (ocena delazmožnosti, pridobitev vozniškega dovoljenja, delovne vize, državljanstva, osebnih dokumentov, preverjanje vozovnic, odobritev kredita, izbira kandidata za zaposlitev, dodelitev socialnih transferjev, ipd.), morajo biti stranke seznanjene s protokolom za pridobitev pravic (priložitev ustreznih listin, opravljen izpit, ...), z možnostjo zavrnitve pravice ob točno določenih pogojih in možnostjo pritožbe na storitev.

» Pomemben preventivni dejavnik pri delu s strankami je ureditev primerne prostora za čakanje (stoli, televizor, revije, dostop do interneta), skrajšanje časa čakanja na storitev, prijaznost osebja, razporejanje zaposlenih ob povečani obremenitvi (uradne ure), dobra organizacija dela, naročanja in obravnave strank ipd.

- » Vzpostavljane ugodne organizacijske klime, ki temelji na zaupanju sodelavcev, redni komunikaciji z ažurnim predajanjem informacij in medsebojni pomoči. Pomembno je tudi zmanjševanje nasilja znotraj organizacije, torej obvladovanje trpinčenja in nadlegovanja med sodelavci ter s tem vzpostavitev ničelne tolerance do nasilja na delovnem mestu iz različnih virov.



- » Usposabljanje zaposlenih na kritičnih delovnih mestih za zgodnje prepoznavanje in predvidevanje možnosti stopnjevanja nasilja tretje osebe (nezadovoljstvo s storitvijo ali rezultati storitve, čustvena vznemirjenost, obtoževanje, zmerjanje, grožnje s fizičnim nasiljem) ter dobro vzpostavljen sistem medsebojnega obveščanja o možnosti nasilja in vzajemni pomoči zaposlenih (na primer protokol ukrepov v paru).
- » Takojšnje izvajanje sprejetih protokolov v primeru pojava nasilnih dogodkov po principu prvi ukrep, drugi ukrep, rezervni plan, obvezna evalvacija ustreznosti ukrepov ter nadgradnja protokolov.
- » Evidentiranje in analiza nasilnih dogodkov; opredelitev okoliščin nasilnega dogodka, vrste nasilnega dejanja, možnih sprožilcev (neizpolnitev zahteve, čas čakanja na storitev). Potrebno je evidentiranje vseh nasilnih dogodkov, tudi verbalnih in tistih, ki so se končali brez posledic ali uresničitve groženj (ILO, 2003). Posebno pozornost velja nameniti zavedanju in upoštevanju kumulativnega učinka psihološkega nasilja na izpostavljenih delovnih mestih, na primer na delovnem mestu receptorja organizacije, ki je lahko tarča ponavljajočih se groženj, zmerjanja in čustvenih projekcij s strani strank.
- » Zdravstvena oskrba poškodb v primeru fizičnega nasilja in psihološka podpora žrtvi ter zaposlenim, ki so bili priče dogodka. Zaposleni, ki je bil udeležen v nasilnem dogodku s strani tretje osebe, mora dobiti podporo s strani organizacije ne glede na to, ali je v postopkih ravnal ustrezno ali ne. Organizacija mora pokazati razumevanje, da je v izrednih primerih hudega nasilja rehabilitacija dolgotrajna in zahteva tudi daljši bolniški stalež.
- » Poročanje o izkušnji nasilnega dogodka ostalim zaposlenim z namenom izmenjave informacij, mnenj, izvedenih ukrepov in čustvene razbremenitve žrtve.
- » V primeru smrti zaposlenega zaradi nasilja tretje osebe na delovnem mestu je nujna podpora vsem delavcem delovne organizacije v obliki podporne skupine, ki je vodena s strani strokovnjaka. [50](#)



S preventivnimi in kurativnimi ukrepi za preprečevanje nasilja tretjih oseb na delovnem mestu lahko možnost nasilja pomembno zmanjšamo.

VIRI

1. Di Martino, V., Hoel, H., and Cooper, C. L., 2003. Preventing violence and harassment in the workplace, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
2. Eurofound (2013), Physical and psychological violence at the workplace. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
3. ILO 2003, Code of Practice on Workplace Violence in Services Sectors and Measures to Combat this Phenomenon, OIT, Mevws/2003/11, dostopno na http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/normativeinstrument/wcms_107705.pdf [12.11. 2015].
4. ILO/ICN/WHO/PSI 2002, Framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector, dostopno na http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/normativeinstrument/wcms_160908.pdf [12.11. 2015].
5. Milczarek, M., Vartia, M., Pahkin, K., Weißgerber, B., Beermann, B., Kaluza, S., Van De Weerd, C., Savescu, A., Langevin, V., Flaspöler, E., Pérez, J., Díaz Aramburu, C., González Través, C., Warszewska, M., Roskams, N. in De Meyer, S., 2010. Workplace Violence and Harassment: a European Picture. Luxembourg: Publications Office of the European Union
6. Parent-Thirion, A., Fernández Macías, E., Hurley, J., and Vermeylen, G., 2007. Fourth European Working Conditions Survey, European Foundation for the Improvement of Living and Working conditions, dostopno na https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf [3.11. 2015].
7. Zakon o delovnih razmerjih (ZDR-1), Uradni list RS, št. 21/2013, stran 2771.
8. Zakon o varnosti in zdravju pri delu (ZVZD-1), Uradni list RS, št. 43/2011, stran 5649.