



SMURTAS DARBE



Įžanga

Europos saugos ir sveikatos darbe agentūra leidžia seriją informacinių lapelių, skirtų padėti įveikti su stresu darbe susijusias problemas bei pagrindines jį sukeliančias priežastis. Šiame informaciniame lapelyje pateikiama informacija bei patarimai visiems, kurie ketina imtis praktinių veiksmų prieš smurtą darbe. Šio informacinio lapelio pabaigoje pateikiama informacija apie agentūros teikiamos pagalbos šaltinius, taip pat kitus šios serijos informacinius lapelius. Smurto darbe prevencija yra vienas iš Europos Komisijos¹ komunikato dėl naujosios sveikatos ir saugos darbe strategijos tikslų.

Kas yra smurtas darbe?

Šiame informaciniame lapelyje aptariamas tik "išorinis" smurtas. Bauginimams darbe skirtas informacinis lapelis Nr. 23.

"Išorinio" smurto darbe sąvoka apima įžeidinėjimus, grasinimus, fizinę ir psichologinę agresiją, nukreiptą į dirbantį asmenį ir sukeliančią pavojų jo sveikatai, saugai ar gerovei, kurią vykdo nedirbantys įmonėje asmenys, t.y. "iš išorės", įskaitant vartotojus ir klientus. Smurtas taip pat gali būti rasinio arba seksualinio pobūdžio.

Agresyvūs ar grasinamieji veiksmai gali pasireikšti įvairiomis formomis:

- šiurkštus elgesys – pagarbos kitiems trūkumas;
- fizinė arba žodinė agresija – ketinimas įžeisti (sužeisti);
- užpuolimas – ketinimas sužaloti kitą asmenį.

Kas gali patirti smurtą darbe?

Europos Sąjungoje atlikto tyrimo² rezultatai rodo, kad 4 proc. Europos darbuotojų teigia darbo vietoje patyrę fizinį smurtą iš kitų asmenų. Žymiai daugiau darbuotojų yra nukentėję nuo grasinimų ir įžeidinėjimų arba kitokių psichologinės agresijos formų iš ne jų įmonėje dirbančių asmenų.

Didžiausia smurto rizika yra paslaugų sektoriuje, ypač sveikatos apsaugos, transporto, mažmeninės prekybos, maitinimo, finansų ir švietimo įmonėse. Kontaktai su klientais padidina smurto riziką. Europos Sąjungos šalyse sveikatos priežiūros sektorius laikomas vienu iš pavojingiausių smurto atžvilgiu. Mažmeninės prekybos sektorius taip pat priskiriamas padidintos rizikos grupei.

Padidintos smurto rizikos darbo aplinkoje dirba šių profesijų darbuotojai: slaugytojai ir kiti sveikatos priežiūros darbuotojai, taksai ir autobusų vai-

ruotojai; darbuotojai, klientų namuose atliekantys remonto darbus bei dirbantys paslaugų teikimo vietoje, kasininkai, apsaugininkai, pasiuntiniai, policininkai, automobilių stovėjimo aikštelių saugotojai, įkalinimo įstaigų prižiūrėtojai, socialiniai bei socialinės globos įstaigų darbuotojai.

Smurtas dažniau pasitaiko įmonėse, kuriose dirbama su didelėmis vertybėmis, pvz., bankuose ir vaistinėse. Dabar jis persikelia ir į įmones, "simboliškai" atstovaujančias visuomenę, tokias kaip visuomeninis transportas ir viešosios paslaugos. Visai naujais smurto "taikiniai" tapo gaisrininkai ir naktį budintys gydytojai. Dažnai rizikuoja paslaugų sektoriaus darbuotojai: slaugytojai, gydytojai, mokytojai, restoranų ir barų darbuotojai ir pan.

Kokie yra rizikos veiksniai?

Konkretūs smurto aktai yra nenusipėjami, bet žinomos situacijos, kuriose smurtas dažniausiai gali pasireikšti.

Galima nustatyti dažniausiai darbuotojams pasitaikančius rizikos veiksnius:

- darbas su prekėmis, grynaisiais pinigais ir vertybėmis;
- darbas vienumoje;
- inspektavimo, kontrolės ir bendrųjų "valdžios" funkcijų vykdymas;
- kontaktai su kai kuriais klientais: paskolos prašančiais asmenimis, agresyviais arba sergančiais, su polinkiu į prievartą pacientais, alkoholio arba narkotikų paveiktas asmenimis;
- blogas įmonės valdymas, galintis padidinti klientų agresyvumą: pvz., klaidos išrašant sąskaitas, produktas neatitinka reklamoje nurodytų savybių, nepakankamos prekių atsargos arba nepakankamas darbuotojų skaičius.

Kokios pasekmės?

Kiekvienu atveju, priklausomai nuo asmens, pasekmės būna labai skirtingos, pradedant nuo motyvacijos bei pasitenkinimo darbu sumažėjimu ir baigiant stresu (net ir netiesioginėms smurto aukoms, kaip smurto akto ar incidento liudininkams) bei fiziniais ar psichologiniais pakenkimais. Gali išsivystyti potrauminiai simptomai, tokie kaip baimė, fobijos ir miego sutrikimai. Ypatingai sunkiais atvejais gali išsivystyti potrauminis šokas.

Kiekvieno žmogaus pažeidžiamumas priklauso nuo aplinkybių, kuriomis įvyko smurto aktas, ir žmogaus asmeninių savybių. Fizinio smurto atvejais gana lengvai išaiškinami. Sunkiau numatyti, kaip potenciali auka reaguos į pakartotinius psichologinio smurto veiksmus.

Smurtas turi įtakos ir visai įmonei, nes žmonės, dirbantys baimės ir apmaudo kupinoje aplinkoje, negali labai gerai dirbti. Neįgiamos pasekmės įmonei pasireiškia tuo, kad padidėja darbuotojų nebuvimo darbe atvejų, sumažėja motyvacija, darbo našumas, blogėja darbo santykiai ir atsiranda darbuotojų samdos problemų.

Teisės aktai

Europos Komisija parengė priemones, užtikrinančias darbuotojų saugą ir sveikatą. 1989 m. Tarybos direktyvoje (89/391) išdėstytos pagrindinės sveikatos ir saugos darbe nuostatos bei numatyta, kad darbdavys privalo užtikrinti, kad darbuotojai nepatirtų žalos dėl darbo, įskaitant smurtą. Visos Europos Sąjungos valstybės narės įgyvendino šią direktyvą nacionaliniuose teisės aktuose, o kai kurios parengė rekomendacijas dėl smurto darbe prevencijos.

⁽¹⁾ Europos Komisijos komunikatas – Prisitaikymas prie pokyčių darbe ir visuomenėje. Naujoji Bendrijos sveikatos ir saugos darbe strategija 2002 – 2006. Europos Komisija. 2002

(Communication from the Commission – Adapting to change in work and society; A new Community strategy on health and safety at work 2002 – 2006. European Commission. 2002) <http://europa.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

⁽²⁾ Trečiasis Europos šalių darbo sąlygų tyrimas – 2000. Europos gyvenimo ir darbo sąlygų gerinimo fondas. Liuksemburgas, 2001. (Third European survey on working conditions 2000. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Luxembourg, 2001) <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>



Laikantis šios direktyvos nuostatų dėl smurto darbe išvengimo arba sumažinimo, darbdaviai konsultuodamiesi su darbuotojais ir jų atstovais turi:

- stengtis vykdyti smurto darbe prevenciją,
- įvertinti smurto darbe riziką,
- imtis tinkamų veiksmų išvengti žalos.

Rekomendacijos dėl rizikos vertinimo taikymo ir streso darbe prevencijos pateikiamos Europos saugos ir sveikatos darbe agentūros informaciniame lapelyje Nr. 22; jos taip pat gali būti taikomos ir smurto darbe prevencijai.

Kaip išvengti smurto darbe?

Smurto darbe prevencija gali būti vykdoma dviem lygmenimis. Pirmajame lygmenyje pagrindinis tikslas yra išvengti smurto aktų vyksmo ar bent jau sumažinti juos. Antrajame lygmenyje, jei smurto atvejis jau yra įvy-

Žalos, patirtos smurto metu, mažinimas

Svarbu turėti parengtą, visiems žinomą veiksmų, kurių reikia imtis po bet kokio smurtinio atvejo, tvarką. Pagrindinis tikslas yra išvengti smurto atvejų ateityje ir sumažinti patirtą žalą.

Svarbu:

- nepalikti darbuotojo, kuris patyrė smurtą arba tapo smurto liudiniu, pirmosios valandomis po smurto vieno;
- turi dalyvauti vadovai, jie turi užjausti ir palaikyti nukentėjusį asmenį;
- nedelsiant suteikti nukentėjusiam asmeniui psichologinę pagalbą, taip pat vėliau po trauminio streso metu kalbėtis su juo, tartis;
- suteikti nukentėjusiajam asmeniui pagalbą, atliekant administracines ir teisines procedūras (pranešimas, teisiniai veiksmai ir pan.);
- informuoti kitus darbuotojus tam, kad nebūtų platinami įvairūs gandai;
- peržiūrėti rizikos vertinimą ir nustatyti, kokios reikalingos papildomos priemonės.

Prevenciniai veiksmai	Pavyzdžiai
Darbo aplinka	<ul style="list-style-type: none"> • fizinės saugos priemonių peržiūra, pvz., įėjimo spynos, ekranai, tinkamas apšvietimas, priimamasis, avariniai išėjimai, video stebėjimo sistemų instaliavimas, signalizacija, koduojamos durys, zonų, neturinčių išėjimo ir objektų, kuriuos galima panaudoti sužalojimui, pašalinimas arba sumažinimas; • geresnių sėdėjimo vietų, interjero įrengimas, reguliari informacija apie vėlavimus ir t.t.
Darbo organizavimas	<ul style="list-style-type: none"> • reguliarius pinigų ir vertybių surinkimas, grynųjų pinigų alternatyvų naudojimas; • eilių reguliavimas ir trumpinimas; • pakankamas darbuotojų skaičius; • klientų poreikiams pritaikytos darbo valandos; • lankytojų asmens tapatybės tikrinimas; • kur reikia, lankytojus turi lydėti darbuotojai; • reikia vengti darbo vienoje, kur to padaryti neįmanoma, palaikyti ryšį su vienoje dirbančiais darbuotojais; • geresnis lankytojų priėmimas ir visuomenės informavimas ir t.t.
Darbuotojų mokymas ir informavimas	<ul style="list-style-type: none"> • netinkamo elgesio ir ankstyvųjų agresijos požymių atpažinimas; • kaip valdyti sudėtingas situacijas su klientais; • laikytis nustatytos tvarkos tam, kad būtų apsaugoti darbuotojai, pvz., naudotis saugos instrukcijomis, užtikrinti tinkamą bendravimą, kaip sumažinti asmens agresiją, nustatyti klientus, smurtavusius praeityje; • valdyti būdingas stresines situacijas tam, kad būtų galima kontroliuoti emocines reakcijas.

kęs, reikia suteikti pagalbą incidento metu nukentėjusiam asmeniui. Šia pagalba turi būti siekiama sumažinti žalingą incidento poveikį ir užkirsti kelią bet kokiam kaltės jausmui, kuris gali kilti aukai po agresijos akto, dėl kurio auka gali nuspręsti nesiskųsti.

Iki smurto akto

Smurto prevencijos tikslas yra išvengti smurto, nustatant pavojingus veiksmus, įvertinant riziką ir, kur reikia, imantis prevencinių veiksmų. Reikia atsižvelgti į tai, kaip organizuojamas darbas bei aplinka, kurioje darbas atliekamas. Kita sudėtinė prevencijos dalis yra darbuotojų mokymas ir informacija.

Priklausomai nuo veiklos ir aplinkybių parenkamos taikytinos priemonės.

Keletas taikytinų priemonių pavyzdžių:

- ligoninėse - mokymas kaip dirbti su smurtauti linkusiais pacientais;
- bankuose - kasos langelių pakeitimas pinigų išdavimo automatais ir, kur reikia, konfidencialumo užtikrinimas;
- pašto įstaigose - "eilių reguliuotojo" paskyrimas tam, kad būtų geriau tvarkomos eilės;
- parduotuvėse - pneumatinių stočių naudojimas reguliariam grynųjų pinigų perdavimui iš kasų;
- sveikatos ir transporto sektoriuje - "nulinės tolerancijos" kampanijų, kai visiems aiškiai pademonstruojama, kad nebus taikstomasi su smurto atvejais darbuotojų atžvilgiu ir bus imamasi griežtų veiksmų pažeidėjų atžvilgiu, vykdomas.

Tolimesnė informacija

Daugiau informacijos su darbu susijusiais psichologiniais klausimais, įskaitant stresą ir bauginimus, galite rasti adresu <http://lt.osha.eu.int>. Pusbliu informacija nuolat atnaujinama. Taip pat yra ir daugiau šios serijos informacinių lapelių.

Agentūros internetinio puslapio adresas: <http://agency.osha.eu.int>