



Βία στην εργασία



Εισαγωγή

Ο Οργανισμός εκδίδει μία σειρά δελτίων τεχνικών στοιχείων με σκοπό να συμβάλει στην αντιμετώπιση του άγχους που οφείλεται στην εργασία και ορισμένων από τους κύριους παράγοντες που το προκαλούν. Το παρόν δελτίο τεχνικών στοιχείων παρέχει πληροφορίες και υποδείξεις για όσους επιδιώκουν να λάβουν πρακτικά μέτρα για την αντιμετώπιση της βίας στην εργασία. Η βία στην εργασία αποτελεί σημαντική αιτία του άγχους που οφείλεται στην εργασία. Στις πρόσθετες πληροφορίες στο τέλος του παρόντος δελτίου περιλαμβάνονται τα μέσα παροχής συνδρομής από τον Οργανισμό, συμπεριλαμβανομένων και άλλων δελτίων τεχνικών στοιχείων. Η πρόληψη της βίας στην εργασία αποτελεί έναν από τους στόχους της ανακοίνωσης της Επιτροπής¹ σχετικά με τη νέα στρατηγική υγείας και ασφάλειας στην εργασία.

Τι είναι η βία στην εργασία;

Το παρόν δελτίο καλύπτει την «εξωτερική» βία²: ο εκφοβισμός εξετάζεται στο δελτίο τεχνικών στοιχείων 23.

Η έννοια της «εξωτερικής» βίας στο χώρο εργασίας καλύπτει γενικά προσβολές, απειλές, σωματικές ή ψυχολογικές επιθέσεις, οι οποίες ασκούνται από άτομα εκτός του οργανισμού, συμπεριλαμβανομένων πελατών, εναντίον ενός ατόμου στο χώρο εργασίας, πράξεις οι οποίες θέτουν σε κίνδυνο την υγεία, την ασφάλεια ή την ευεξία του ατόμου αυτού. Μπορεί να υπάρξει μία φυλετική ή σεξουαλική πτυχή στη βία.

Επιθετικές ή βίαιες πράξεις λαμβάνουν τη μορφή:

- αγενούς συμπεριφοράς - έλλειψη σεβασμού για τους άλλους;
- σωματικής ή λεκτικής επιθετικότητας - πρόθεση προσβολής;
- επίθεσης - πρόθεση πρόκλησης βλάβης στο άλλο πρόσωπο.

Ποιοι πλήττονται;

Αποτελέσματα κοινοτικής έρευνας δείχνουν ότι το 4% του εργαζόμενου πληθυσμού αναφέρει ότι έχει υπάρξει θύμα πραγματικής σωματικής βίας από άτομα εκτός του χώρου εργασίας³. Πολύ μεγαλύτερο ποσοστό έχει υποστεί απειλές και προσβολές ή άλλες μορφές ψυχολογικής επίθεσης εκτός του χώρου εργασίας.

Τα επικίνδυνα περιβάλλοντα εντοπίζονται κυρίως στον τομέα των υπηρεσιών, και ειδικότερα σε οργανισμούς στους τομείς της υγείας, των μεταφορών, του λιανικού εμπορίου, της τροφοδοσίας, των χρηματοπιστωτικών και εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Η επαφή με τους πελάτες αυξάνει τον κίνδυνο αντιμετώπισης βιαιότητας. Ο τομέας της υγειονομικής περίθαλψης αναφέρεται συχνά στις χώρες της ΕΕ ως ένας από τους τομείς με τα μεγαλύτερα προβλήματα. Ο τομέας του λιανικού εμπορίου αποτελεί επίσης μία σημαντική ομάδα κινδύνου.

Οι επαγγελματίες αυτοί αποτελούν παραδείγματα ατόμων που εκτίθενται ιδιαίτερα σε κίνδυνο αντιμετώπισης βίας: νοσοκόμες και άλλοι εργαζόμενοι στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης, οδηγοί ταξί,

οδηγοί λεωφορείων, εργαζόμενοι που πραγματοποιούν επισκευές στην κατοικία του πελάτη, προσωπικό πρατηρίων καυσίμων, ταμίες, φύλακες ασφαλείας, κλητήρες, αστυνομικοί, φύλακες χώρων στάθμευσης, φύλακες φυλακών, κοινωνικοί λειτουργοί και διαχειριστές κατοικιών κοινωνικής πρόνοιας.

Η βία έχει επεκταθεί σταδιακά από τις επιχειρήσεις που διακινούν είδη μεγάλης αξίας, για παράδειγμα τράπεζες και φαρμακεία, σε οργανισμούς που «συμβολίζουν» την κοινωνία, όπως συστήματα αστικών μεταφορών και δημόσιες υπηρεσίες, ενώ πρόσφατα έχουν εμφανιστεί νέοι απροσδόκητοι «στόχοι», όπως πυροσβέστες και ιατροί σε νυχτερινή υπηρεσία. Οι εργαζόμενοι στον τομέα των υπηρεσιών συχνά εκτίθενται σε κίνδυνο, για παράδειγμα νοσοκόμες, ιατροί, καθηγητές, εργαζόμενοι σε εστιατόρια και μπαρ κ.λπ.

Ποιοι είναι οι παράγοντες κινδύνου;

Συγκεκριμένες πράξεις βίας μπορεί να είναι απρόβλεπτες, όμως δεν ισχύει το ίδιο για τις πιθανές καταστάσεις κατά τις οποίες μπορεί να ασκηθεί βία.

Μπορούν να προσδιοριστούν οι συνηθέστεροι παράγοντες κινδύνου για τους εργαζόμενους:

- διακίνηση προϊόντων, χρημάτων και πολύτιμων ειδών;
- μοναχική εργασία;
- εργασίες επιθεώρησης, ελέγχου και γενικής «αρχής»;
- επαφή με ορισμένους πελάτες - από ανθρώπους που ζητούν δάνεια, έως ασθενείς με ιστορικό βίας ή ασθενείς που είναι γνωστό ότι συνδέονται με την άσκηση βίας έως ακόμα ανθρώπους υπό την επήρεια οινοπνεύματος ή ναρκωτικών ουσιών;
- οργανισμοί με κακή διαχείριση, καθώς το στοιχείο αυτό μπορεί να αυξήσει την επιθετικότητα των πελατών: την παράδειγμα λάθη τιμολόγησης, προϊόντα τα οποία δεν αντιστοιχούν στα διαφημιζόμενα ή ανεπαρκή αποθέματα και διαθέσιμο προσωπικό.

Ποιες είναι οι επιπτώσεις;

Οι συνέπειες για το άτομο ποικίλλουν σε μεγάλο βαθμό, από την αποθάρρυνση και τη μείωση της φιλότιμο για την εκτέλεση του επαγγελματός μέχρι άγχος (ακόμα και για το έμμεσο θύμα, τον μάρτυρα βίαιης πράξης ή συμβάντος) και προσβολή της σωματικής ή ψυχολογικής υγείας. Μπορούν να εμφανιστούν μετα-τραυματικά συμπτώματα, όπως φόβος, φοβίες και διαταραχές ύπνου. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, μπορούν να εμφανιστούν διαταραχές μετα-τραυματικού άγχους.

Γενικά, η ευαισθησία κάθε ατόμου ποικίλει ανάλογα με το πλαίσιο στο οποίο εκδηλώνεται η βία και ανάλογα με τα προσωπικά χαρακτηριστικά του θύματος. Σε περιπτώσεις σωματικής βίας τα γεγονότα είναι σχετικά εύκολο να διαπιστωθούν. Είναι όμως δυσκολότερο να προβλεφθεί ο τρόπος με τον οποίο το ενδεχόμενο θύμα θα αντιδράσει σε επανειλημμένες πράξεις ψυχολογικής βίας.

Η βία έχει επίσης επιπτώσεις στον οργανισμό διότι τα άτομα που εργάζονται σε ένα περιβάλλον φόβου και δυσανεξίας δεν μπορούν να αποδώσουν τα μέγιστα. Οι αρνητικές επιπτώσεις στον οργανισμό εκδηλώνονται με αυξημένη απουσία από την εργασία, μείωση των κινήτρων προς εργασία, μείωση της παραγωγικότητας, επιδείνωση των εργασιακών σχέσεων και δυσκολίες προσλήψεων.

Νομοθεσία

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει θεσπίσει μέτρα για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων. Η οδηγία 89/391 του Συμβουλίου περιέχει τις βασικές διατάξεις για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία και καθιστά τους εργοδότες υπεύθυνους να διασφαλίζουν ότι οι εργαζόμενοι δεν υφίστανται βλάβες, συμπεριλαμβανομένης της βίας στην εργασία. Τα

¹ Ανακοίνωση της Επιτροπής - Προσαρμογή στις αλλαγές της εργασίας και της κοινωνίας: μία νέα κοινοτική στρατηγική υγείας και ασφάλειας 2002-2006. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

² Τρίτη ευρωπαϊκή έρευνα σχετικά με τις συνθήκες εργασίας (το 2000). Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για την Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας 2000. Λουξεμβούργο, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>



κράτη μέλη έχουν εφαρμόσει στο σύνολό τους την οδηγία αυτή μέσω της θέσπισης νομοθεσίας και ορισμένα από αυτά έχουν αναπτύξει επιπλέον κατευθυντήριες γραμμές για την πρόληψη της βίας στην εργασία. Σύμφωνα με την προσέγγιση της οδηγίας, για την εξάλειψη ή τον περιορισμό της βίας στην εργασία οι εργοδότες, στο πλαίσιο διαβουλεύσεων με τους εργαζομένους και τους εκπροσώπους τους, θα πρέπει:

- να έχουν ως στόχο την πρόληψη της βίας στην εργασία;
- να αξιολογούν τους κινδύνους άσκησης βίας στην εργασία;
- να λαμβάνουν επαρκή μέτρα για την πρόληψη βλαβών.

Οδηγίες σχετικά με την εφαρμογή αξιολογήσεων κινδύνου και την πρόληψη του άγχους που οφείλεται στην εργασία παρέχονται στο Δελτίο Τεχνικών Στοιχείων 22^{οι} οδηγίες αυτές βοηθούν επίσης όσον αφορά τη βία στο χώρο εργασίας.

- τομείς υγείας και μεταφορών: χρήση εκστρατειών «μηδενικής ανοχής» όπου θα καθίσταται σαφές ότι δεν θα γίνεται ανεκτή καμία πράξη βίας απέναντι στο προσωπικό και ότι θα λαμβάνονται μέτρα εναντίον οποιουδήποτε δράστη.

Περιορισμός των βλαβών μετά από βία επεισόδια

Είναι σημαντικό να υπάρχουν γνωστές διαδικασίες οι οποίες να ακολουθούνται σε περίπτωση πρόκλησης βίαιου επεισοδίου. Βασικός στόχος είναι η πρόληψη περαιτέρω βλαβών και ο περιορισμός των ζημιών.

Στο πλαίσιο αυτό είναι σημαντικό:

- ο εργαζόμενος που έχει πέσει θύμα βίας ή είναι μάρτυρας πράξης βίας να μη μένει μόνος κατά τις ώρες που ακολουθούν τα γεγονότα;

Προληπτικές ενέργειες	Παραδείγματα
Περιβάλλον εργασίας	<ul style="list-style-type: none"> • μελέτη μέτρων σωματικής ασφάλειας, για παράδειγμα: κλειδαριές σε εισόδους, οθόνες, επαρκής φωτισμός, γραφεία υποδοχής, έξοδοι κινδύνου, εγκατάσταση συστημάτων εποπτείας μέσω βίντεο, συστήματα συναγερμού, κωδικοποιημένη ασφάλεια θυρών, εξάλειψη ή περιορισμός των χώρων χωρίς έξοδο και των αντικειμένων που θα μπορούσαν να χρησιμεύσουν ως όπλα; • παροχή καλύτερων καθισμάτων, διάκοσμος, τακτική ενημέρωση σχετικά με καθυστερήσεις κ.λπ.
Οργάνωση εργασίας και σχεδιασμός θέσεως εργασίας	<ul style="list-style-type: none"> • τακτική απομάκρυνση μετρητών και πολύτιμων ειδών· χρήση εναλλακτικών μεθόδων χωρίς την χρήση μετρητών; • διαχείριση και μείωση των ουρών αναμονής; • επαρκές προσωπικό; • προσαρμογή των ωρών λειτουργίας στις ανάγκες των πελατών; • έλεγχος διαπιστευτηρίων επισκεπτών; • συνοδεία του προσωπικού όπου είναι απαραίτητο; • αποφυγή εργασίας κατά μόνας και, όπου αυτό δεν είναι εφικτό, διατήρηση επαφής με όσους εργάζονται μόνοι; • καλύτερη υποδοχή και ενημέρωση του κοινού κ.λπ.
Κατάρτιση και παροχή ενημέρωσης στο προσωπικό	<ul style="list-style-type: none"> • για την αναγνώριση μη αποδεκτών συμπεριφορών, καθώς και των πρώτων ενδείξεων επιθετικότητας; • σχετικά με τον τρόπο διαχείρισης δύσκολων καταστάσεων σε σχέση με πελάτες; • για την εφαρμογή διαδικασιών με σκοπό την προστασία των εργαζομένων, όπως είναι η εφαρμογή οδηγιών ασφαλείας, η εξασφάλιση επαρκούς επικοινωνίας, η ενέργεια κατά τρόπο ώστε να περιοριστεί η επιθετικότητα ενός ατόμου, για τον εντοπισμό πελατών με ιστορικό άσκησης βίας; • για τη διαχείριση του εγγενούς άγχους που υπάρχει σε μία κατάσταση με σκοπό τον έλεγχο συναισθηματικών αντιδράσεων.

Πώς προλαμβάνεται η βία στην εργασία;

Η πρόληψη βλαβών λαμβάνει χώρα σε δύο επίπεδα. Στο πρώτο επίπεδο βασικός στόχος είναι η πρόληψη της εκδήλωσης πράξεων βίας, ή τουλάχιστον ο περιορισμός τους. Σε δεύτερο επίπεδο, εάν έχει εκδηλωθεί πράξη βίας, απαιτείται υποστήριξη για το άτομο που υπέστη το περιστατικό. Στο πλαίσιο της υποστήριξης αυτής θα πρέπει να επιδιώκεται η ελαχιστοποίηση των επιβλαβών επιπτώσεων του συμβάντος και η πρόληψη τυχόν συναισθημάτων ενοχής τα οποία είναι πιθανό να έχει το θύμα μετά από μία πράξη επίθεσης και τα οποία μπορεί να αποτρέψουν το θύμα από την υποβολή καταγγελίας.

Πριν από τη βίαιη ενέργεια

Στόχος είναι να προληφθεί η βία μέσω του εντοπισμού κινδύνων, της αξιολόγησης κινδύνων και της λήψης προληπτικών μέτρων όπου είναι απαραίτητο. Θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ο τρόπος οργάνωσης της εργασίας και το περιβάλλον στο οποίο εκτελείται. Η κατάρτιση και η παροχή πληροφοριών προς το προσωπικό είναι άλλη μία πτυχή της πρόληψης.

Ανάλογα με τη δραστηριότητα, τα λαμβανόμενα μέτρα θα πρέπει να είναι προσαρμοσμένα στις περιστάσεις.

Ορισμένα παραδείγματα μέτρων που έχουν ληφθεί:

- νοσοκομεία: κατάρτιση σε δεξιότητες αντιμετώπισης βίαιων ασθενών;
- τράπεζες: αντικατάσταση ταμείων με μηχανές αυτόματων συναλλαγών (ATM) και εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας όπου είναι απαραίτητο;
- ταχυδρομεία: τοποθέτηση «οδηγών ουράς» για καλύτερη διαχείριση ουρών;
- καταστήματα: χρήση σταθμού λειτουργίας με πιεσμένο αέρα για τη τακτική μεταφορά χρημάτων από τα ταμεία;

- τα ανώτερα στελέχη διοίκησης να λαμβάνουν γνώση και να επιδεικνύουν συμπάθεια και υποστήριξη προς το θύμα;
- να παρέχεται στο θύμα ψυχολογική υποστήριξη αμέσως μετά το περιστατικό αλλά και αργότερα σε περίπτωση μετα-τραυματικού άγχους, δηλαδή ενημέρωση, παροχή συμβουλών κ.λπ.;
- παροχή υποστήριξης στο θύμα σε σχέση με διοικητικές και νομικές διαδικασίες (αναφορά, νομικά μέτρα κ.λπ.) ;
- να ενημερώνονται οι υπόλοιποι εργαζόμενοι ώστε να αποφεύγεται η διάδοση φημολογιών;
- να επανεξετάζονται οι εκτιμήσεις κινδύνου με σκοπό τον εντοπισμό συμπληρωματικών απαιτούμενων μέτρων.

Το συμβάν θα πρέπει να διερευνάται πλήρως, σε ένα περιβάλλον όπου δεν θα επιρρίπτεται καμία ευθύνη στο θύμα. Τα γεγονότα θα πρέπει να καταγράφονται, συμπεριλαμβανομένων περιστατικών ψυχολογικής φύσεως, και θα πρέπει να πραγματοποιείται μία αξιολόγηση του τρόπου με τον οποίο συνέβη το περιστατικό ώστε να είναι δυνατή η βελτίωση των προληπτικών μέτρων.

Περαιτέρω πληροφορίες

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με ψυχοκοινωνικά ζητήματα που συνδέονται με την εργασία, συμπεριλαμβανομένων του άγχους και της ψυχολογικής κακομεταχείρισης, μπορείτε να βρείτε στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://osha.eu.int/ew2002/>. Η πηγή αυτή ενημερώνεται και αναπτύσσεται συνεχώς. Σε αυτή θα βρείτε και άλλα δελτία τεχνικών στοιχείων της ίδιας σειράς.

Η δικτυακός τόπος του Οργανισμού είναι <http://agency.osha.eu.int>
Guidance on work-related stress "Spice of Life - or Kiss of Death?". Απασχόληση & Κοινωνικές Υποθέσεις. Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 1999
http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm