

Vardarbība darbā



Ievads

Aientūra izlaiņ ziou lapu sriju, lai palidzctu tikt galā ar stresu darbā (SD) un daļiem no tā galvenajiem izraisitājiem. Ģi ziou lapa sniedz informāciju un ieteikumus tiem, kas vçlas veikt praktiskus pasākumus, lai novçrstu vardarbību darbā. Vardarbība darbā ir būtisks SD çlonis. Turpmākās informācijas sadaļa lapa beigās sniedz datus par Aientūras piedāvātajiem palidzības avotiem, tai skaitā pārcjām ziou lapām. Vardarbības novçršana darbā ir viens no mçrī iem, kas noteikts Eiropas Komisijas Pazioujumā ⁽¹⁾ par jauno stratçi iju darba droības un veselības aizsardzības jomā.

Kas ir vardarbīb darbā?

Ģajā ziou lapā tiek iztirzāta "ārcjā" vardarbība; iebiedçšana tiek iztirzāta ziou lapā Nr. 23.

Jçdzieni "ārcjā" vardarbība darbavietā parasti ietver apvainojumus, draudus, fiziku vai psiholoģisku agresivitāti, kuru izrāda cilvēki, kas nepieder organizācijai, tai skaitā apmeklētāji un klienti pret personu tās darba vietā, un kas apdraud viņu veselību, droību vai labklājību. Vardarbībai var būt rasistisks vai seksuāls aspekts.

Agresivitātes vai vardarbības akti izpaūšas kā:

- Rupja uzvedība - cieoas trūkums pret pārcjiem cilvēkiem;
- Fiziska vai verbāla agresivitāte - nolūks cilvēku ievainot;
- Uzbrukums - nolūks nodarīt kaitçjumu citai personai.

Kas cieð no vardarbības darba vietā?

Eiropas aptaujas rezultāti rāda, ka 4% nodarbināto iedzīvotāju norāda, ka tikuði pakāiuti faktiskai fiziskai vardarbībai, kuru pret viņiem vçrsuði cilvēki ārpus darba vietas (?). Vçļ vairāk cilvēku ir cietuði no draudiem un apvainojumiem vai citiem psiholoģiskās agresijas veidiem ārpus darba vietas.

Riskanta vide lielā mçrā ir koncentrçta pakalpojumu sektorā, un it īpaði organizācijās veselības, transporta, mazumtirdzniecības, sabiedriskās çdināšanas, finanou un izglītības sektoros. Kontakti ar klientiem palielina risku, ka var nākties saskarties ar vardarbību. Veselības aprūpes sektors bieði tiek minçts ES valstīs kā ðai ziou visapdraudçtākais. Mazumtirdzniecības sektors arī veido lielu "risku" grupu.

Zemāk minçtajās profesijās visbieþāk pastāv vardarbības risks: medmāsas un citi veselības aprūpes darbinieki, taksometru un autobusu

ðoferi, darbinieki, kas veic remontu klienta mājās, remonta darbnicu personāls, kasieri, apsardzes darbinieki, kurjeri, policisti, stāvvietu inspektori, cietumsargi, sociālie darbinieki, sociālo māju vaditāji.

Vardarbība ir pakāpeniski pārgājusi no uzdçmumiem, kas darbojas ar augstas vçrtības precçm, piem., bankām un aptiekām, uz organizācijām, kas 'simboliski' pārstāv sabiedrību, piem., pilçtas transporta sistçmā, un sabiedriskajiem pakalpojumiem; bet nesen negaiditi ir parādijuoies jauni 'mçrī i' - ugunsdzçsçji un nakti deþurçjoði ārsti. Bieði apdraudçti ir pakalpojumu sektora darbinieki - medmāsas, ārsti, skolotāji, restorānu un bāru darbinieki utt.

Kādi ir riska faktori?

Specifiski vardarbības akti var būt neprognozçjami, taou var paredzct situācija, kurās var notikt vardarbība.

Ir iespçjams noteikt visplaðāk izplatītos riska faktoros darbiniekiem:

- Darbs ar precçm, skaidru naudu un vçrtslietām;
- Darbs vientulībā;
- Inspekcijas, kontroles un visparçjas "vadoðas" funkcijas;
- Kontakti ar daļiem klientiem - sākot ar cilvēkiem, kas lūdç aizdevumu. un beidzot ar slimniekiem, kuru slimības vçsturç ir vardarbība vai slimības, kas ir saistītas ar vardarbību, cilvēkiem alkohola vai narkotiku ietekmç;
- Slikti vadītas organizācijas, jo tas var palielināt agresivitāti klientos; piemçru vidū ir kүүdas pavadzīmju noformçšanā, produkta neatbilstība reklāmai, nepietiekami preou krājumi, kā arī nepietiekams personālas nodroinājums un resursi.

Kādas ir sekas?

Sekas indivīdam ir ļoti atði irīgas - no motivācijas un lepnuma trūkuma par sava darba veikšanu, līdz pat stresam (pat netiedājam upurim, vardarbības akta vai notikuma lieciniekam) un kaitçjumam cilvēka fiziskajai vai psiholoģiskajai veselībai. Var parādīties tādi pçç traumas simptomi kā bailes, fobijas un traucçts miegs. Ārkārtīgi smagos gadījumos var parādīties posttraumatiskā stresa radīti traucçjumi.

Vispār ikviena cilvēka ietekmçjamība ir atði irīga, un tā ir atkarīga no konteksta, kurā notiek vardarbība, un no cietuðā individuālajām iezīmçm. Fiziskas vardarbības gadījumos faktus ir diezgan viegli konstatçti. Ir daudz grūtāk prognozct, kā potenciālais upuris reaļ çs uz atkārtotu psiholoģisku vardarbību.

Vardarbība atstāj iespaidu arī uz organizāciju, jo cilvēki, kas strādā vidç, kur valda bailes un aizvainojums, nevar strādāt ar pilnu atdevi. Negatīvā ietekme uz organizāciju atspoguļoies arvien bieþākā prombūtnc no darba, pieaugoðā motivācijas izsikumā, pazeminātā raþīgumā līdz ar darba tiesisko attiecību pasliktināðanos un grūtībām atrast jaunus darbiniekus.

Likumdoðana

Eiropas Komisija ir ievçsusi pasākumus darbinieku darba droības un veselības aizsardzības nodroināðanai. 1989. gada Padomes Direktīva (89/391) satur pamatnoteikumus draba droības un veselības aizsardzības jomā, izvīzot darbadevçjiem pienākumu raudzīties, lai darbiniekiem darba gaitā netiktu nodarīts kaitçjums, tai skaitā lai nebūtu vardarbības darbā. Visas dalībvalstis ir ievçruðas ðo direktīvu savā likumdoðanā, bet daþas ir arī

⁽¹⁾ Komisijas Pazioujums – Pielāgojoties izmaioum darbā un sabiedrībā; jauna Kopienas stratçi ija darba droības un veselības aizsardzības jomā 2002.-2006. Eiropas Komisija. 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

⁽²⁾ Treðā Eiropas aptauja par darba apstākļiem 2000. Eiropas Dzīves un darba apstākļu uzlaboðanas fonds 2000. Luksemburga, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>



izstrādājušas papildnorādes vardarbības novēršanai darbā. Ievērojot Direktīvā noteikto pieeju vardarbības novēršanai vai mazināšanai darbā, darbavietās, konsultējoties ar darbiniekiem un viņu pārstāvjus:

- Jācenšas novērst vardarbību darbā;
- Jānovērtē vardarbības riski darba vietā ;
- Jāveic atbilstošas darbības kaitējuma novēršanai.

Ziņu lapā Nr. 22 ir sniegtas norādes par riska novērtējumu un profilaksi SD gadījumā; tas palīdzēs arī vardarbības gadījumā darbavietā.

Kā novērst vardarbību darba vietā?

Kaitējuma novēršana notiek divos līmeņos. Pirmajā līmenī mērķis ir pamatā ir novērst vardarbības aktu notikšanu vai vismaz tos samazināt. Otrajā līmenī, ja vardarbības akts ir noticis,

Kaitējuma mazināšana pēc vardarbīgiem incidentiem

Svarīgi, lai būtu labi zināmas procedūras, kuras ievērojot jebkura vardarbīga incidenta gadījumā. Pamatmērķis ir novērst turpmāku kaitējumu un ierobežot pārdzīvotā nodarījuma sekas.

Ārī svarīgi ir:

- Neatstāt darbinieku, kas ir bijis vardarbības upuris vai liecinieks vienu pašu turpmākajās stundās, kas seko pēc notikumiem, kas norisinājušies;
- Lai iesaistītos augstākā līmeņa vadība, lai tā apliecinātu cietušajam savu līdzcietību un sniegtu atbalstu;
- Tūlīt nekavējoties sniegt cietušajam psiholoģisku atbalstu, kā arī vēlāk posttraumatiskā stresa gadījumā, t.i., sniegt cietušajam informāciju, konsultācijas utt.;

Preventīvās darbības	Piemēri
Darba vietas vide	<ul style="list-style-type: none"> * Jāapsver fiziskās drošības pasākumi, piem., ieejas slēdzene, ekrāni, pietiekams apgaismojums, reģistratūra, papildizejas, video novērošanas sistēmu, trauksmes sistēmu izstādīšana, durvis ar ieejas kodiem, strupceļu novēršana vai ierobežošana, par svešajiem izmantojamu priekšmetu novākšana; • Labāks sēdvietu izkārtojums, interjera noformējums, regulāra informācija par aizkavēšanos utt.
Darba organizācija un izstrāde	<ul style="list-style-type: none"> • Regulāra skaidrās naudas un vērtislietu aizvākšana; bezskaidras naudas alternatīvu izmantošana; • Rindu vadība un saīsināšana; • Pietiekams personāls; • Atvēršanas laiks pielāgots klientu vajadzībām; • Apmeklētāju personu apliecināšanu dokumentu pārbaude; • Personāla pavadīšana nepieciešamības gadījumos; • Izvairīšanās no darba vietas, un, ja tas nav iespējams, kontaktu uzturēšana ar vienatnē strādājošajiem; • Uzlabota pieņemšana un sabiedrības informācija.
Personāla apmācība un informācija	<ul style="list-style-type: none"> * Atpazīt nepieņemamu rīcību un agrīnas agresivitātes pazīmes; • Kā rīkoties grūtās situācijās ar klientiem; • Ievērot procedūras, kas izveidotas darbinieku aizsardzībai, tādas kā drošības noteikumu ievērošana, adekvāta komunikācija, kā rīkoties, lai samazinātu personas agresivitāti, noteikt klientus, kam jau ir izpaudusies vardarbība; • Vadīt situācijai piemēroto stresu, lai kontrolētu emocionālu reakciju.

personai, kas to pieredzējusi, ir nepieciešams sniegt atbalstu. Īm atbalstam vajadzētu censties samazināt notikušā izraisītās sekas un novērst jebkādas vainas apziņas izjūtas, kas var parādīties cietušajā pēc agresivitātes izpausmes, kas var atturēt cietušo no sūdzības iesniegšanas.

Pirms vardarbības akta

Mērķis ir novērst vardarbību, nosakot apdraudējumus, novērtējot riskus un nepieciešamības gadījumā veidot preventīvus pasākumus. Ir jāņem vērā darba organizācijas veids un vide, kurā darbs tiek veikts. Personāla apmācība un informācija ir vēl viens profilakses aspekti.

Atkarībā no darbības veidi veicami pasākumi tiks pielāgoti apstākļiem.

Ārī veikto pasākumu piemēri:

- Slimnīcu nodalēs: apmācība, kā tikt galā ar vardarbīgiem pacientiem;
- Bankās: kases lodziņu nomaļošana ar bankomātiem, un, ja tas ir nepieciešams, konfidencialitātes nodrošināšana;
- Pasta nodalēs: "rindu norāpu" uzstādīšana labākai rindu vadībai;
- Veikalos: pneimatiskas stacijas izmantošana regulārai naudas nodošanai no kases aparātiem;
- Veselības aprūpes un transporta sektoros: "nulles iecietības" kampaņu izmantošana, skaidri norādot, ka netiks paciesti nekādi vardarbības akti pret personālu, un ka tiks veikti pasākumi pret nodarītāju.

- Nodrošināt cietušajam atbalstu administratīvo un juridisko procedūru izpildei (ziņojuma sagatavošana, griešanās tiesā utt.);
- Informēt pārējos darbiniekus, lai novērstu baumu izplatīšanos;
- Pārskatīt riska novērtējumus, lai noteiktu, kādi papildpasākumi ir nepieciešami.

Notikušais ir pilnībā jāizmeklē, radot cietušajam vidi, kurā tas netiek vainots par notikušo. Fakti ir jādokumentē, tai skaitā psiholoģiska rakstura incidentus, un jāgatavo novērtējums, kā šis incidents notika, lai varētu uzlabot un pilnveidot preventīvos pasākumus.

Cita informācija

Vairāk informācijas par psihosociāliem jautājumiem, kas saistīti ar darbu, tai skaitā stresu un iebiedēšanu, var atrast <http://osha.eu.int/ew2002/>. Šis izziņas avots tiek pastāvīgi papildināts un pilnveidots. Ēit arī atrodamas pārējās šīs sērijas ziņu lapas.

Āi entūras mājas lapa ir <http://agency.osha.eu.int>

Guidance on work-related stress 'Spice of Life – or Kiss of Death?'. Employment & Social Affairs. Health and safety at work, European Commission, 1999
http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm