Vjolenza fil-post tax-xog]ol

Da]la

L-A[enzija qed tipprodu`i sensiela ta' fact sheets biex teg]leb stress marbut max-xog]ol u w]ud mill-fatturi prin`ipali li jikkaw\awh. Din il-fact sheet tag]ti informazzjoni u su[[erimenti g]al dawk li qed ifittxu li jie]du azzjoni prattika biex jeg]lbu l-vjolenza fil-post tax-xog]ol. Il-vjolenza fix-xog]ol hija kaw\a sinifikanti ta' stress fil-post tax-xog]ol. It-taqsima dwar aktar informazzjoni fl-a]]ar tal-fact sheet tag]ti dettalji dwar sorsi ta' l-A[enzija g]al assistenza, fosthom fact sheets o]ra. Il-prevenzjoni kontra l-vjolenza fix-xog]ol hija wa]da mill-miri tal-Komunikat ma]ru[mill-Kummissjoni Ewropea ([1]) dwar l-istrate[ija l-[dida g]al sa]]a u sigurtà fix-xog]ol.

Xi tkun vjolenza fix-xog]ol?

Din il-fact sheet tkopri vjolenza 'esterna'; bullying huwa spjegat fil-Fact Sheet 23.

Il-kun`ett ta' vjolenza 'esterna' fil-post tax-xog]ol [eneralment tkopri insulti, theddid, jew aggressjoni fi\ika jew psikolo[ika e\er`itata minn nies barra l-organizzazzjoni, fosthom klijenti, kontra persuna li tkun g]ax-xog]ol u li tipperikola s-sa]]a, is-sigurtà u l-]ajja tag]ha. Jista' jkun hemm dimensjoni razzjali jew sesswali g]all-vjolenza.

Atti aggressivi jew vjolenti jistg]u jkunu forma ta':

- Im[ieba mhux `ivili - nuqqas ta' rispett lejn l-o]rajn;
- Aggressjoni fi\ika jew verbali - bl-intenzjoni li dak li jkun iwe[[a' lil]addie]or;
- Assalt - bl-intenzjoni li ssir]sara lill-persuna l-o]ra.

Min hu affettwat?

Ri\ultat minn St]arri[ta' l-UE juri li erbg]a fil-mija tal-]addiema rrappurtaw li kienu vittma ta' vjolenza fi\ika minn nies barra l-post tax-xog]ol. ([2]) }afna iktar ikunu soffrew minn theddid u insulti jew forom o]ra ta' aggressjoni psikolo[ika barra l-post tax-xog]ol.

Ambjenti riskju\i l-aktar li jinsabu huma fis-settur tas-servizzi, u partikularment organizzazzjonijiet fis-setturi tas-sa]]a, it-trasport, il-bejg], ta' l-ikel, tal-finanzi u ta' l-edukazzjoni. Il-kuntatt ma' 'klijenti' j\id ir-riskju tal-vjolenza. Is-settur tal-kura tas-sa]]a jissemma ta' spiss fil-pajji\i ta' l-UE b]ala l-aktar wie]ed affettwat. Is-settur tal-bejg] huwa wkoll grupp kbir li huwa f'riskju.

Dawn ix-xog]lijiet huma e\empji ta' dawk li l-aktar jinsabu f'riskju ta' vjolenza: infermiera u]addiema o]ra fil-kura tas-sa]]a, xufiera tat-taxis, xufiera tal-karozzi tal-linja, impjegati li jag]mlu tiswijiet fi djar tan-nies,]addiema f'service stations, kaxxiera, gwardji tas-sigurtà, messa[[iera, pulizija, spetturi tal-parke[[, gwardjani tal-]abs,]addiema so`jali u dawk li ja]dmu fil-qasam ta' l-akkomodazzjoni so`jali.

> Il-vjolenza nfirxet bil-mod il-mod minn intrapri\i li jispe`jalizzaw fi prodotti ta' valur g]oli b]al per e\empju l-banek u l-ispi\eriji, g]al organizzazzjonijiet li 'simbolikament' jirrappre\entaw lis-so`jetà b]al sistemi ta' trasport fl-ibliet u servizzi pubbli`i, filwaqt li dan l-a]]ar,]ar[u 'miri' mhux mistennija b]al pumpiera u tobba li jkunu xog]ol bil-lejl. }addiema fis-settur tas-servizzi ta' spiss ikunu f'riskju b]al per e\empju infermiera, tobba, g]alliema,]addiema f'ristoranti u barijiet, u l-bqija.

Liema huma l-fatturi tar-riskju?

Atti spe`ifi`i ta' vjolenza jistg]u ma jkunux prevedibbli, imma s-sitwazzjonijiet fejn aktarx il-vjolenza tista' sse]] jistg]u jkunu prevedibbli.

Huwa possibbli li jkunu identifikati l-aktar fatturi komuni ta' riskju g]all-]addiema:

- Xog]ol li jinvolvi u\u ta' prodotti, flus u o[[etti ta' valur;
- Xog]ol ta' bniedem wa]du;
- Spezzjonijiet, kontroll u funzjonijiet [enerali ta' 'awtorità';
- Kuntatt ma' xi klijenti - minn nies li jkunu qed jitolbu self, g]al pazjenti bi storja jew marda li tkun mag]rufa li hi asso`jata ma' vjolenza, g]al nies ta]t l-influwenza ta' l-alko]ol jew id-droga;
- Organizzazzjonijiet immexxija]a\in g]aliex dan jista' j\id aggressjoni fil-klijenti: fost l-e\empji hemm \balji fil-fattura, prodott li ma jkunx jaqbel ma' dak li kien irreklamant, jew nuqqas ta' prodotti jew ta']addiema.

X'inhuma l-effetti?

Il-konsegwenzi g]all-individwu jvarjaw bil-kbir, minn nuqqas ta' motivazzjoni u sodisfazzjon biex xog]ol li dak li jkun jag]mel, g]al stress (anki g]al vittma indiretta, ix-xhud ta' l-att vjolenti jew in`ident), u korriment fi\iku jew psikolo[iku. Jista' jkun hemm sintomi post-trawmati`i b]all-bi\a', phobias u diffikultajiet fl-irqad. F'ka\ijiet estremi, jista' jkun hemm di\ordni ta' stress post-trawmatiku.

B'mod [enerali, il-vulnerabilità ta' kull individwu tvarja skond il-kuntest li fih isse]] il-vjolenza u l-karatteristi`i personali tal-vittma. G]al ka\ijiet ta' vjolenza fi\ika, il-fatti huwa fa`li biex ikunu stabbiliti. Ikun]afna iktar diffi`li li wie]ed ibassar kif vittma tirrea[ixxi g]al atti ripetuti ta' vjolenza psikolo[ika.

Il-vjolenza g]andha wkoll effett fuq l-organizzazzjoni g]aliex niex li ja]dmu f'ambjent ta' bi\a' u kedda ma jistg]ux jag]tu l-a]jar tag]hom. L-effetti negattivi fuq l-organizzazzjoni jkunu riflessi f'\ieda fl-assentei\mu, tnaqqis fil-motivazzjoni, tnaqqis fil-produttività, t]assir fir-relazzjonijiet tax-xog]ol u diffikultajiet fir-rekluta[[.

Li[ijiet

Il-Kummissjoni Ewropea da]]let mi\uri biex tassigura s-sa]]a u sigurtà tal-]addiema. Id-Direttiva tal-Kunsill ta' l-1989 (89/391) g]andha l-provvedimenti ba\i`i g]al sa]]a u sigurtà fil-post tax-xog]ol u titfa' r-responsabbiltà fuq min i]addem biex jassigura li l-impjegati ma jsofrux]sara permezz tax-xog]ol, fosthom vjolenza fix-xog]ol. Il-pajji\i membri ta' l-UE kollha da]]lu din id-Direttiva permezz ta' li[ijiet u w]ud minnhom sa]ansitra \viluppaw, b]ala \ieda, gwida biex tkun evitata l-vjolenza fix-xog]ol. B'konformità mal-linja li]adet id-Direttiva, biex tkun eliminata

([1]) Communication from the Commission – Adapting to change in work and society; a new Community strategy on health and safety at work 2002-2006. Kummissjoni Ewropea, 2002. http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270
([2]) Third European survey on working conditions 2000. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions 2000. Lussemburgu, 2001.. http://www.eurofound.ie /publications/EF0121.htm

jew imnaqqsa l-vjolenza fix-xog]ol, min i]addem, b'konsultazzjoni mal-]addiema u r-rappre\entanti tag]hom g]andhom:

- Jimmiraw li jevitaw il-vjolenza fix-xog]ol;
- Jassessjaw ir-riskji ta' vjolenza fix-xog]ol;
- Jie]du azzjoni xierqa biex jevitaw il-]sara.

Gwida dwar kif ikun applikat assessjar tar-riskji u prevenzjoni kontra stress fix-xog]ol tinsab f'Fact Sheet 22; din g]andha tg]in ukoll g]al vjolenza fil-post tax-xog]ol.

Kif tkun evitata l-vjolenza fix-xog]ol?

Il-prevenzjoni kontra l-]sara ssir f'\ew[livelli. Fl-ewwel livell, l-g]an huwa ba\ikament li jkunu evitati atti ta' vjolenza milli ji[ru, jew g]all-inqas jitnaqqsu. Fit-tieni livell, jekk ikun sar l-att ta' vjolenza, ikun me]tie[appo[[g]all-persuna li tkun esperjenzat l-in`ident. Dan l-appo[[ g]andu jkun inti\ biex jitnaqqsu l-effetti ta']sara ta' l-in`ident u biex ikun evitat xi sens ta']tija li jista' jidher fil-vittma wara l-att ta' aggressjoni, u li jista' j\omm lill-vittma milli jag]mel ilment.

Qabel ma jse]] att vjolenti

L-g]an huwa biex tkun evitata l-vjolenza billi jkunu identifikati l-perikli, ikunu assessjati r-riskji u tittie]ed azzjoni preventiva fejn me]tie[. G]andhom ikunu meqjusa l-mod kif ix-xog]ol ikun organizzat u l-ambjent li fih isir. Aspett ie]or g]all-prevenzjoni huwa t-ta]ri[g]all-]addiema u l-informazzjoni.

Il-mi\uri me]uda g]andhom ikunu addattati g]a`-`irkustanzi skond l-attività li tkun.

Xi e\empji ta' mi\uri li ttie]du:

- Swali fi sptar: ta]ri[lill-]addiema biex ikunu jafu kif jitrattaw pazjenti vjolenti;
- Banek: jinbidlu l-counters u flokhom jidda]]lu automated teller machines (ATMs) u tkun assigurata kunfidenzjalità fejn ikun jixraq;
- Uffi``ji tal-posta: jitqieg]du gwidi g]all-kju biex il-kju tan-nies ikun kontrollat a]jar;
- }wienet: tintu\a pneumatic station biex il-flus ikunu trasferiti regolarment mill- cash registers;
- Setturi tas-sa]]a u t-trasport: l-u\u ta' kampanji li ma ja``ettawx tolleranza u li fihom tkun mag]mula `ara lil kul]add li mhi ttollerata ebda vjolenza fuq il-]addiema u li tittie]ed azzjoni kontra l-aggressuri.

Biex tkun minimizzata l-]sara wara in`identi vjolenti

Huwa importanti li jkun hemm pro`eduri mag]rufa sew biex ikunu segwiti f'ka\ ta' xi in`ident vjolenti. L-g]an ba\iku huwa li tkun evitata aktar]sara u jkunu limitata l-istess]sara.

F'dan il-qafas huwa importanti li:

- Il-]addiem li jkun vittma ta' vjolenza, jew ra att ta' vjolenza, ma jit]alliex wa]du fis-sieg]at ta' wara l-in`ident;
- Min qieg]ed f'karigi g]olja ta' tmexxija g]andu jid]ol fil-ka\, ikun simpatetiku u jappo[[ja lill-vittma;
- Il-vittma jkun ipprovdut b'appo[[psikolo[iku immedjatament u iktar tard f'ka\ li jkun hemm stress post-trawmatiku, permezz ta' counselling u l-bqija;
- Il-vittma jkun provdut b'appo[[g]al pro`eduri amministrattivi u legali (rappurtar, azzjoni legali u l-bqija);
- Ikunu nfurmati l-]addiema l-o]ra biex ikun evitat it-tixrid ta' g]idut;
- Ikun rivedut il-mod kif isir l-assessjar ta' riskji biex ikunu identifikati mi\ura o]ra me]tie[a.

L-in`ident g]andu jkun investigat bis-s]i], ming]ajr ma tintefa' xi ]tija fuq il-vittma. Il-fatti g]andhom ikunu re[istrati, fosthom in`identi ta' natura psikolo[ika, u ssir anali\i ta' kif ikun [ara l-in`ident biex ikunu jistg]u jitjiebu l-mi\uri preventivi.

Azzjonijiet preventivi	E\empji
L-ambjent fil-post tax-xog]ol	• Jitqiesu mi\uri ta' sigurta fi\ika, per e\empju, katnazzi, screens, dawl adegwat, post fejn jintlaqg]u n-nies,]ru[ta' emer[enza, stallazzjoni ta' sistemi b'sorveljanza bil-video, sistema ta' allarm, bibien li jinfet]u b'kodi`i, tne]]ija jew ikunu limitati \oni li minnhom jsirx]ru[u o[[etti li jistg]u jitwaddbu; • Ikun hemm postijiet a]jar fejn wie]ed joqg]od bil-qieg]da, dekor tal-post, informazzjoni regolari dwar dewmien u l-bqija.
L-organizzazzjoni u t-tfassil tax-xog]ol	• Tne]]ija regolari ta' flus kontanti u o[[etti li jiswew; u\u ta' alternattivi li ma jinvolvux flus kontanti; • Ikun hemm kontroll tal-kju biex jitnaqqas; • }addiema bi\\ejjed; • }inijiet tal-ftu] addattati g]all-klijenti; • I``ekkjar tal-kredenzjali tal-vi\itaturi; • Akkumpanjament minn]addiema o]ra fejn ikun me]tie[; • Ikun evitat xog]ol ta' bniedem wa]du u fejn dan ma jkunx possibbli, jin\amm kuntatt mal-]addiema wa]edhom; • Titjib fejn jintlaqg]u n-nies u fl-informazzjoni pubblika, u l-bqija.
Ta]ri[u tag]rif g]all-]addiema	• Biex jag]rfu kif tkun im[ieba]a\ina u l-ewwel sinjali ta' aggressjoni; • Biex ikunu jafu jmexxu f'sitwazzjonijiet diffi`li mal-klijenti; • Biex jimxu ma' pro`eduri li twaqqfu]alli jipprote[u lill-]addiema billi per e\empju japplikaw struzzjonijiet ta' sigurtà, jassiguraw komunikazzjoni adegwata, ja[ixxu]alli jnaqqsu l-aggressjoni ta' persuna, jidentifikaw il-klijenti li jkollhom storja ta' vjolenza; • Biex ikunu jafu kif imexxu ta]t stress fis-sitwazzjoni]alli jikkontrollaw reazzjonijiet emozzjonali.

Aktar informazzjoni

Aktar informazzjoni dwar temi psikoso`jali marbuta max-xog]ol, fosthom stress u bullying, tinsab f'http://osha.eu.int/ew2002/. Dan is-sors qed ikun a[[ornat u \viluppat kontinwament. Fact sheets o]ra f'din is-sensiela jinsabu hawn.

Il-website ta' l-A[enzija hija 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, Kummissjoni Ewropea, 1999 http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm

© European Agency for Safety and Health at Work. Reproduction is authorised, except for commercial purposes, provided the source is acknowledged. 2007.