



Zapobieganie przemocy wobec personelu w sektorze edukacji

Wprowadzenie

Przemoc w szkołach i innych placówkach oświatowych budzi coraz większy niepokój. Z badań przeprowadzonych w UE w 2000 r. wynika, że 4% pracowników było poddanych przemocy w pracy (z wewnątrz lub z zewnątrz miejsca pracy), a 12% pracowników w sektorze oświaty zgłosiło, iż byli zastraszani¹⁾. W niniejszej publikacji podano pracodawcom i pracownikom z sektora edukacji praktyczne wskazówki, jak radzić sobie z tymi sprawami. Znęcanie się i molestowanie ze strony kolegów w pracy nie jest w niniejszym opracowaniu omawiane²⁾.



Czym jest przemoc w pracy?

Przemocą w pracy jest dowolne zdarzenie, w którym jakaś osoba jest maltretowana, narażona na pogroźki lub zostaje napadnięta podczas pracy, co zagraża jej bezpieczeństwu, zdrowiu, dobremu samopoczuciu lub wydajności w pracy. Przemoc obejmuje obelgi, groźby, agresję fizyczną lub psychiczną wywieraną na osobę znajdującą się w pracy przez osoby spoza organizacji. Możliwy jest rasowy lub seksualny wymiar przemocy. Przemoc wobec personelu jest problemem bezpieczeństwa oraz zdrowia i należy się z nią uporać na poziomie danej organizacji. To nie jest indywidualny problem danej osoby.

Akt przemocy pojawia się zwykle w sytuacji, w której utrzymuje się bardzo wysokie lub tłumione napięcie (konflikt) lub nacisk i gdzie stawkę stanowią kwestie osobowe. Konflikt, którego nie rozwiązano odpowiednio, może nasilić się aż do przemocy. Pracownicy sektora edukacji mogą sami stać się ofiarami przemocy, ponieważ agresorzy postrzegają ich jako „przedstawicieli” danej instytucji lub systemu. Przemoc wobec personelu w sektorze edukacji mogą inicjować uczniowie, byli uczniowie, rodzice lub inne osoby obecne w placówkach. Przemoc w pracy dotyczy nie tylko nauczycieli, ale również ich asystentów, personelu obsługi, sprzątaczek, kucharek, sekretarek i innego personelu pomocniczego.

Działania wysokiego ryzyka

Większe ryzyko przemocy grozi pracownikom wówczas, gdy wykonywany przez nich zawód wiąże się z:

- bezpośrednimi kontaktami z uczniami i/lub z ich opiekunami
- pracą do późnych godzin lub w samotności
- odbywaniem wizyt poza miastem lub w domach
- pracą z dziećmi specjalnej troski.

Konsekwencje przemocy

Przemoc w szkolnictwie wpływa ujemnie nie tylko na bezpośrednie ofiary, ale także na inne osoby, które działają w tym samym środowisku (personel, dzieci i młodzież). Reakcja ludzi, zarówno ofiar jak i obserwatorów, na akty przemocy zależy od ich osobowości, wyuczonych strategii reagowania, otoczenia fizycznego oraz od norm i reguł organizacyjnych. Natychmiastowe reakcje mogą być bierne (akceptujące lub uchylające się) lub czynne (negocjacje, fizyczna obrona własna).

Dla danej osoby konsekwencjami aktów przemocy są:

- urazy fizyczne
- narażenie na stres
- poczucie bezsilności
- utrata motywacji do pracy.

Dla pracodawcy/organizacji konsekwencjami aktów przemocy wobec pracowników są:

- zwiększona rotacja personelu
- zwiększona absencja i absencja chorobowa
- wyższe koszty ubezpieczeń.

Ocena ryzyka, zapobieganie i ochrona

Od pracodawców wymaga się oszacowania ryzyka w zakresie bezpieczeństwa i zdrowia pracowników oraz podejmowania działań zapobiegawczych lub kontrolowania tego ryzyka³⁾. Obowiązek ten można zrealizować między innymi przez:

- konsultację z pracownikami i zaplanowanie oceny sytuacji
- identyfikowanie zagrożeń
- ocenę, kto może ulec uszkodzeniu ciała, w jaki sposób i gdzie
- oszacowanie poziomu ryzyka i zdecydowanie, jakie działania podjąć
- podejmowanie działań w celu wyeliminowania lub zmniejszenia ryzyka
- monitorowanie podejmowanych działań.

Placówki oświatowe ponoszą odpowiedzialność społeczną za przestrzeganie zasad godności i szacunku. Pracodawcy mają także ustawowy obowiązek zapobiegania przemocy. Formalna polityka szkoły i zachowania jej kierownictwa są bardzo istotne. Odpowiednio wczesne wdrażanie niektórych posunięć (takich jak opracowanie metodyki podejścia do przemocy, procedur sprawozdawczości, edukacja w tym zakresie) może pomóc w wytworzeniu pozytywnego klimatu organizacyjnego, tam gdzie uznaje się wagę bezpieczeństwa i godności człowieka. Często zdarza się pomijanie znaczenia pewnych incydentów i ukrywanie rozmiaru problemu.

Przemoc wywoływana jest skomplikowanymi czynnikami społecznymi, strukturalnymi, organizacyjnymi lub środowiskowymi, a zatem nie ma jednego rozwiązania tego problemu. Zapobieganie przemocy można uruchomić na dwóch poziomach: zapobieganie występowaniu aktów przemocy oraz wspieranie ofiar(y), jeżeli zajście już miało miejsce.

Po przeprowadzeniu oceny ryzyka zaleca się wdrożenie rozwiązań zapobiegawczych z wykorzystaniem informacji pochodzących od władz lokalnych oraz w miarę potrzeby pozyskanych we współpracy z nimi.

Lista kontrolna 1: Zapobieganie przemocy wobec personelu

Zaprojektowanie otoczenia

- ✓ Czy w miejscach, gdzie istnieje ryzyko wystąpienia przemocy, można poprawić widoczność i oświetlenie?
- ✓ Czy można lepiej kontrolować dostęp do stanowiska roboczego, a także polepszyć widoczność w wejściach po to, aby umożliwić obserwację wchodzących?
- ✓ Czy można określić narzędzia, przybory, wyposażenie i meble, które mogłyby zostać użyte jako narzędzia agresji?
- ✓ Czy można usprawnić fizyczne środki bezpieczeństwa (np. sygnalizację alarmową)?
- ✓ Czy można zapewnić korzystne otoczenie fizyczne (np. barwy, sterowanie klimatyzacją)?

¹⁾ Third European Survey on Working Conditions 2000 (Trzecie Europejskie Badania nt. Warunków Pracy 2000). Europejska Fundacja na Rzecz Poprawy Warunków Pracy. <http://www.eurofound.ie/publications/EFO121.htm>

²⁾ Informacje na ten temat, patrz publikacja Agencji Fakty nr 23 – Znęcanie się w pracy: <http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/>

³⁾ Dyrektywa Rady 89/391 EWG z 12 czerwca 1989 r. o wprowadzeniu środków w celu zwiększenia bezpieczeństwa i poprawy zdrowia pracowników, przeniesiona do ustawodawstwa we wszystkich państwach członkowskich.



Lista kontrolna 1: Zapobieganie przemocy wobec personelu c.d.

Kontrola administracyjna

- ✓ Czy można usprawnić politykę przeciw przemocy i lepiej o niej informować?
- ✓ Czy personel, rodzice, uczniowie i studenci są informowani o swoich prawach i obowiązkach?
- ✓ Czy istnieje komitet ds. bezpieczeństwa, który może rozważyć problem przemocy?
- ✓ Czy są wdrożone odpowiednie procedury, do których można się odwołać, gdy zdarzy się jakiś incydent? Kiedy były one ostatnio weryfikowane? Czy proces odnotowywania wszelkich zajść jest prawidłowy i czy zapisy są przeglądane celem zidentyfikowania typowych przypadków lub zagrożeń?
- ✓ Czy można usprawnić przepływ informacji między pracownikami i kierownictwem w odniesieniu do problematyki przemocy?
- ✓ Czy problematyka przemocy jest brana pod uwagę podczas oceniania ryzyka?
- ✓ Czy przyjęto bezpieczniejszą praktykę pracy (np. osoby towarzyszące współpracownikom zagrożonym, unikanie pracy do późnych godzin nocnych, w miarę możliwości nadzorowanie uczniów przez dwie osoby personelu)?
- ✓ Czy poziom zatrudnienia personelu w stosunku do liczby uczniów jest wystarczający do zapewnienia bezpieczeństwa personelu?
- ✓ Czy istnieje współpraca między personelem w celu opracowania swoich własnych metod pracy?
- ✓ Czy dostępne są porady psychologa i pedagoga szkolnego celem doradzania i poradnictwa?
- ✓ W jaki sposób nadzoruje się odwiedzających w lokalu szkoły?

Strategie postępowania

- ✓ Czy pracownicy, uczniowie i studenci są szkoleni w zakresie nieagresywnych technik reakcji na przemoc i rozwiązywania konfliktów?
- ✓ Czy istnieje szkolenie dotyczące rozpoznawania wczesnych oznak aktów przemocy i potencjalnych zagrożeń tymi aktami?
- ✓ Czy studenci, uczniowie i rodzice są włączani w wypracowywanie polityki zerowej tolerancji wobec przemocy, dyskryminacyjnych zachowań i wyrażania się, a także dręczenia i molestowania?
- ✓ Czy istnieje atmosfera zachęty do wytworzenia się odczuć wspólnoty i współpracy?

Wzrost świadomości i partnerstwo

- ✓ Czy władze lokalne są włączone do istotnych krajowych programów kształtowania świadomości?
- ✓ Czy istnieje współpraca między personelem szkolnym, dyrekcją, rodzicami, uczniami, studentami, władzami lokalnymi i związkami zawodowymi?
- ✓ Czy zachęca się do wykazywania zachowań pozytywnych, tolerancji i szacunku dla innych poglądów?
- ✓ Czy rozpowszechniane są informacje o dobrych praktykach?

Lista kontrolna 2: Minimalizowanie urazów fizycznych po gwałtownych incydentach

Ważną sprawą jest dysponowanie dobrze znanymi procedurami celem postępowania zgodnie z nimi w razie zaistnienia gwałtownego incydentu po to, by zapobiec dalszym urazom ofiary i ograniczyć odniesione uszkodzenia. Istotne jest, aby:

- ✓ osoba, która była ofiarą przemocy albo która była świadkiem aktu przemocy, nie była pozostawiona sama sobie w pierwszych godzinach po tym zajściu
- ✓ najwyższe kierownictwo placówki zainteresowało się sprawą, wyraziło ofierze sympatię i wspierało ją
- ✓ ofiara otrzymała wsparcie psychologiczne zarówno natychmiast po zajściu jak i później, w przypadku pojawienia się stresu posttraumatycznego
- ✓ ofiara uzyskała pomoc podczas załatwiania niezbędnych procedur administracyjnych i prawnych (np. poradę, jak zgłosić zajście)
- ✓ pozostali pracownicy zostali poinformowani o zajściu
- ✓ ocena ryzyka została poddana przeglądowi w celu ustalenia, jakie dodatkowe działania należy jeszcze podjąć.

Dalsze informacje

Strona internetowa Europejskiej Agencji Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy:

<http://agency.osha.eu.int>

Materiały Agencji dotyczące zapobiegania zagrożeniom psychospołecznym w pracy:

<http://osha.eu.int/ew2002/>

Materiały Agencji dotyczące dobrych praktyk w zakresie bezpieczeństwa i zdrowia w sektorze edukacji:

http://europe.osha.eu.int/good_practice/sector/education/

Adapting to change in work and society; a new Community strategy on health and safety at work 2002-06 (Przystosowywanie się do zmian w pracy i w społeczeństwie, nowa strategia Wspólnoty dotycząca bezpieczeństwa i zdrowia w pracy 2002-06). Komisja Europejska 2002. <http://europe.osha.eu.int/system/strategies/future/>

Publikacje z serii Fakty (Factsheets) Europejskiej Agencji Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy

Publikacje Agencji we wszystkich językach Wspólnoty są dostępne nieodpłatnie na stronie internetowej:

<http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/>

Fakty 4 – Zapobieganie chorobom układu mięśniowo-szkieletowego związanym z pracą

Fakty 13 – Skuteczne zarządzanie jako narzędzie zapobiegania wypadkom przy pracy

Fakty 14 – Zapobieganie poślizgnięciom, potknięciom i upadkom w miejscu pracy

Fakty 22 – Stres związany z pracą

Fakty 24 – Przemoc w pracy

Fakty 31 – Metody radzenia sobie ze stresem psychospołecznym w pracy

Fakty 32 – Jak przezwyciężać problemy psychospołeczne i zmniejszać stresy związane z pracą

Fakty 45 – Zarządzanie bezpieczeństwem i zdrowiem w pracy w sektorze edukacji

Fakty 46 – Bezpieczeństwo i zdrowie w pracy w sektorze edukacji