

Violența în Muncă



Introducere

Agenția Europeană pentru Securitate și Sănătate în Muncă, a elaborat o serie de fișe informative destinate să ajute la abordarea stresului în muncă și a cauzelor acestuia. Această fișă oferă informații și sugestii pentru toți cei care doresc să acționeze în mod concret pentru abordarea violenței în muncă. Violența în muncă este o cauză importantă a stresului legat de activitatea profesională. Paragraful „Informații suplimentare”, de la sfârșitul acestei fișe, conține trimiteri la resursele informative existente, inclusiv la alte fișe informative din această serie, elaborate de Agenție. Prevenirea violenței în muncă constituie unul dintre obiectivele enunțate în Comunicatul Comisiei Europene¹ privind noua strategie în domeniul securității și sănătății în muncă

Ce este violența în muncă ?

Această fișă tratează violența „externă”; hărțuirea morală la locul de muncă este abordată în fișa informativă nr.23. În general, conceptul de violență „externă” la locul de muncă înglobează insulte, amenințări, agresiuni fizice sau psihologice, exercitate de către persoane din afara întreprinderii – de exemplu clienții - asupra unei persoane din interiorul întreprinderii, care constituie un pericol pentru sănătatea, securitatea și starea de bine a acestei persoane. Violența poate avea și conotații rasiale sau sexuale.

Actele de agresiune sau violență se pot manifesta sub formă de:

- comportament acivic – lipsa de respect față de ceilalți;
- agresiune fizică sau verbală – intenția de a vătăma sau ofensa;
- atac - intenția de a face rău unei alte persoane.

Cine este afectat ?

Rezultatele unei anchete efectuate la nivel european relevă că un procent de 4% din populația activă declară că a fost victima violenței fizice din partea unor persoane din afara locului de muncă². Un număr și mai mare de angajați au suferit amenințări, insulte sau alte forme de agresiune psihologică, din partea unor persoane străine de locul de muncă.

Mediile de muncă cu risc crescut sunt concentrate cu precădere în sectorul serviciilor și, în special, în cadrul instituțiilor din domeniile sănătate publică, transporturi, comerț cu amănuntul, furnizare de servicii alimentare la locul de muncă (catering), finanțe și educație. Contactul cu clienții crește riscul confruntării cu violența. Sectorul sănătate publică este deseori menționat în țările Uniunii Europene ca fiind cel mai afectat de acest fenomen. Sectorul comerț prezintă, de asemenea, un risc crescut.

Exemple de profesii cu risc ridicat de expunere la violență: infirmiere și alte cadre sanitare șoferi de taxi, conducători de autobuze, angajați care efectuează lucrări la domiciliul clienților, personal din stațiile de servicii, casieri, personal de securitate și pază, curieri, ofițeri de poliție, paznici parcuri, gardieni de penitenciar, asistenți sociali și responsabili de centre și așezăminte sociale.

De la instituțiile care gestionează bunuri de valoare, de exemplu băncile și farmaciile, violența tinde să se extindă și la instituțiile care reprezintă în mod „simbolic” societatea, cum sunt serviciile de transport urban sau alte servicii publice, și, mai recent la profesii ca pompieri și medici de gardă. Angajații din sectorul serviciilor sunt deseori expuși riscului: infirmiere, medici, cadre didactice, ospatari și barmani etc.

Care sunt factorii de risc ?

Actele de violență specifice pot fi imprevizibile, dar situațiile favorizante pot fi prevăzute.

Factorii de risc cei mai des întâlniți sunt următorii:

- Deșfășurarea de activități cu bani lichizi și obiecte de valoare;
- Munca în condiții de izolare;
- Exercițarea unei funcții de inspecție, control sau „autoritate”, în general;
- Contactul direct cu clienții – persoane cu diverse solicitări, de exemplu împrumut de la o bancă, sau în sectorul sănătate publică, pacienți cunoscuți ca având un trecut violent sau care suferă de boli în care pot să apară manifestări de violență, persoane aflate sub influența drogurilor ori a alcoolului;
- Deficiențele de organizare a întreprinderii pot conduce la creșterea agresivității clienților. Exemple: erori de facturare, produse care nu corespund caracteristicilor din reclamă, stocuri insuficiente de produse, personal insuficient.

Care sunt consecințele?

Consecințele violenței pot varia de la pierderea motivației și a considerației față de propria activitate până la stres (chiar și pentru victimele indirecte, cum sunt martorii unui act sau incident violent) și afectarea integrității fizice sau psihice. Pot apărea simptome posttraumatice, cum ar fi frica, fobiile, tulburările de somn. În cazurile extreme se poate instala tulburarea de stres posttraumatic.

Vulnerabilitatea persoanelor depinde, în general, atât de contextul în care se manifestă violența, cât și de caracteristicile personale ale victimelor. În cazul violențelor fizice, consecințele sunt mai ușor de stabilit. Este mai dificil însă să se prevadă cum va reacționa o potențială victimă la actele repetate de violență psihologică.

Violența are, de asemenea, impact și asupra întreprinderii întrucât persoanele care lucrează într-un mediu plin de teamă și resentimente nu-și pot desfășura activitatea în mod eficient. Consecințele negative asupra întreprinderii se manifestă prin creșterea absenteismului, scăderea motivației, reducerea productivității, deteriorarea relațiilor de muncă și dificultăți în recrutarea personalului.

Legislație

Comisia Europeană a pus în aplicare unele măsuri care au scopul de a garanta securitatea și sănătatea la locurile de muncă.

¹ Comunicatul Comisiei Europene – Adaptarea la schimbările din lumea muncii și din societate; o nouă strategie comunitară în domeniul securității și sănătății în muncă, 2002 – 2006, Comisia Europeană, 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

² Cea de a treia anchetă europeană privind condițiile de muncă 2000, Fundația Europeană pentru Îmbunătățirea Condițiilor de Viață și de Muncă, Luxembourg 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EFO121.htm>



Directiva-cadru (89/391), prevede reglementări fundamentale în domeniul securității și sănătății în muncă, care afirmă cu claritate obligația angajatorilor de a asigura securitatea și sănătatea angajaților sub toate aspectele legate de locul de muncă, inclusiv privind violența în muncă. Toate Statele membre au implementat aceasta directivă în legislația proprie, iar unele dintre ele au elaborat și ghiduri de prevenire a violenței în muncă. În conformitate cu abordările din directivă, pentru a elimina sau reduce violența în muncă, angajatorii, prin consultarea angajaților și a reprezentanților lor, trebuie:

- Să aibă ca obiectiv prevenirea violenței în muncă;
- Să evalueze riscurile de violență în muncă;
- Să acționeze în mod adecvat pentru prevenirea vătămarilor.

În fișa informativă nr. 22, se prezintă o metodă de evaluare și prevenire a riscului de stres legat de activitatea profesională, care poate fi aplicată și în cazul violenței în muncă.

Cum poate fi prevenită violența în muncă ?

Prevenirea violenței în muncă trebuie să se realizeze pe două niveluri. Primul nivel implică prevenirea actelor de violență sau, cel puțin, reducerea lor. Al doilea nivel implică acordarea diferitelor forme de ajutorare a victimei, dacă

- În sectoarele de sănătate și transport: lansarea unor campanii de „toleranță zero” în cadrul cărora să se exprime cu claritate că nu se tolerează nici un act de violență asupra personalului și că se vor întreprinde acțiuni față de orice contravenient.

Limitarea consecințelor unui act de violență

Este important să existe proceduri de urmat în cazul producerii unui incident violent, iar acestea să fie cunoscute de întregul personal. Obiectivul fundamental este prevenirea oricărei vătămări suplimentare și limitarea consecințelor negative.

În acest sens, este important:

- Să nu fie lăsat singur angajatul care a fost victimă sau martor al unui act de violență, în orele de după producerea incidentului;
- Reprezentanții conducerii să se implice în susținerea fizică și psihologică a victimei;
- Să fie acordat imediat suport psihologic victimei și să se asigure ajutarea acesteia în caz de stres posttraumatic, prin consiliere, psihoterapie etc.;
- Să fie acordat orice ajutor necesar victimei pentru derularea procedurilor

Acțiuni preventive	Exemple
Mediul de muncă	<ul style="list-style-type: none"> • luarea în considerare a măsurilor de securitate fizică, de exemplu: sisteme de închidere a intrărilor, ecrane de control, iluminat adecvat, birouri de primire, ieșiri în caz de urgență, instalarea sistemelor de supraveghere video, sisteme de alarmă, uși cu cod, eliminarea sau limitarea zonelor fără ieșire și a obiectelor care pot fi utilizate ca instrumente de agresiune etc.; • îmbunătățirea locurilor de așteptare pentru clienți, asigurarea unei primiri adecvate și a unui cadru agreabil, îmbunătățirea informării clienților etc.
Organizarea muncii și proiectarea activităților	<ul style="list-style-type: none"> • depunerea cu regularitate a banilor lichizi și a obiectelor de valoare; utilizarea soluțiilor alternative de înlocuire a banilor lichizi cu alte forme; • organizarea locurilor de așteptare și reducerea cozilor; • asigurarea unui număr suficient de personal ; • adaptarea orelor de deschidere la nevoile clienților; • verificarea identității vizitatorilor; • asigurarea personalului de însoțire, dacă este necesar; • evitarea lucrului în condiții de izolare și, dacă nu este posibil, asigurarea unor forme de contact cu angajatul; • îmbunătățirea serviciilor de primire și informare a publicului etc.
Instruirea și informarea personalului	<ul style="list-style-type: none"> • identificarea comportamentelor inacceptabile și a semnelor care pot anunța o agresiune; • cunoașterea modalităților de rezolvare a situațiilor dificile cu clienții ; • aplicarea procedurilor stabilite pentru asigurarea securității angajaților, de exemplu, aplicarea instrucțiunilor de securitate, asigurarea unei comunicări adecvate, acționarea pentru reducerea agresivității unei persoane, identificarea clienților având antecedente de violență; • cunoașterea modalităților de gestionare a stresului inerent unor situații, pentru a ține sub control eventualele reacții emoționale.

s-a produs actul de violență. Ajutorul constă în limitarea efectelor nefaste ale incidentului și evitarea apariției sentimentului de vinovăție, care ar putea împiedica victima să deponă o reclamație.

Înainte de producerea unui act de violență

Obiectivul constă în prevenirea violenței prin identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor și prin adoptarea unor acțiuni preventive acolo unde este necesar. Este important să fie examinate modul de organizare a muncii și mediul de muncă. Un alt aspect al prevenirii vizează instruirea și informarea personalului.

Măsurile adoptate trebuie să fie adaptate la tipul de activitate și la împrejurări.

Exemple de măsuri care au fost deja aplicate :

- În spitale: instruirea personalului cu privire la abordarea pacienților violenți;
- În bănci: înlocuirea ghișeelelor cu bancomate și, după caz, garantarea confidențialității;
- În oficii poștale: punerea la punct a unor „ghiduri privind așteptarea la rând” pentru o mai bună organizare a așteptărilor la ghișee;
- În magazine: utilizarea unor dispozitive pneumatice pentru transferarea cu regularitate a banilor de la casele de marcaj;

- administrative și juridice (reclamație, acționare în judecată etc.);
- Să se asigure informarea celorlalți angajați, cu privire la incident, pentru a se evita răspândirea zvonurilor;
- Să se reevalueze riscurile pentru identificarea măsurilor suplimentare necesar a fi adoptate.

Investigarea incidentului trebuie să fie completă și realizată astfel încât să nu se creeze o atmosferă de culpabilizare a victimei. Trebuie înregistrate toate faptele, inclusiv incidentele de natură psihologică și efectuată o evaluare asupra cauzelor incidentului, în vederea îmbunătățirii măsurilor de prevenire.

Informații suplimentare

Pentru orice informații suplimentare referitoare la probleme psihosociale legate de muncă, inclusiv stresul și hărțuirea morală, consultați site-ul Agenției la adresa: <http://osha.eu.int/ew2002/>. Această adresă este permanent actualizată și dezvoltată. La această adresă sunt disponibile și alte fișe informative din această serie. Adresa website-ului Agenției este: <http://agency.osha.eu.int>.

Ghid privind stresul la locul de muncă „Sarea și piperul vieții - sau sărutul morții?”. Angajare și probleme sociale. Sănătate și securitate în muncă. Comisia Europeană, 1999. http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm.