

W pracy nie ma miejsca na przemoc

Rozmowa z Sarah Copsey
z Europejskiej Agencji
Bezpieczeństwa i Zdrowia
w Pracy



Tematem naszej rozmowy jest problem przemocy w miejscu pracy, więc może zaczniemy od zdefiniowania tego pojęcia. Gdy przeciętna osoba usłyszy słowo „przemoc”, to pomyśli najpewniej o przemocy fizycznej. Ale czy to wyczerpuje znaczenie tego słowa? Czy istnieją inne formy przemocy w miejscu pracy?

Jakikolwiek incydent związany z tym, że dana osoba została skrzywdzona, była zastraszana lub została wręcz napadnięta w środowisku swojej pracy, oznacza, że mamy do czynienia z przemocą w pracy. Przykłady zachowań, które mieszczą się w tej definicji, to np. werbalne groźby lub kalumnie, wygłaszane zarówno w sytuacji twarzą w twarz, jak i telefonicznie czy za pomocą łączności internetowej, jak również wszelkiego rodzaju sytuacje naruszenia nietykalności cielesnej. Pracownik, w zależności od branży, w której funkcjonuje, może być narażony na tego typu zachowania ze strony klientów, studentów, pacjentów, użytkowników usług czy po prostu osób postronnych. Proszę zauważyć, że podkreśliłam formę łączności internetowej. Groźby i epitetety wyrażane za pomocą mediów społecznościowych czy komunikatorów cyfrowych również są formą przemocy. Problem jest taki sam – zmienia się jedynie kanał komunikacyjny.

Czy może Pani przedstawić dane dotyczące przemocy w pracy w Unii Europejskiej? Jaką skalę ma to zjawisko, czy jest to problem statystycznie zauważalny? Czy można powiedzieć, że istnieją regiony lub kraje, w których jest on częstszy lub rzadszy niż średnia europejska?

W badaniu OSH PULSE 2022, przeprowadzonym przez Europejską Agencję Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy, 16% respondentów odpowiedziało twierdząco, kiedy zapytano ich, czy byli narażeni na werbalną przemoc w miejscu pracy. Niestety, problemy związane z tzw. trudnymi klientami, pacjentami czy uczniami zdają się przybierać na sile w ostatnich czasach. Jak wynika z badań z cyklu ESENER, w 2014 r. 56% przedsiębiorstw raportowało tego typu kłopoty, a w 2019 r. odsetek ten wzrósł do 59%. Jak podkreślali respondenci tego badania, „konieczność radzenia sobie z sytuacjami, w których pracownik styka się z agresywnymi zachowaniami wobec siebie, jest postrzegana jako element ryzyka zawodowego”. Jeżeli chodzi o Polskę, znajduje się ona nieco powyżej średniej europejskiej, aczkolwiek w tym przypadku to raczej powód do zmartwień, a nie do zadowolenia (64% polskich firm potwierdziło, że ma problem ze zjawiskiem mobbingu w pracy).

Oczywiście te 59% to uśrednione dane, a kiedy spojrzymy na nie bardziej szczegółowo, zobaczymy, że różnice między poszczególnymi branżami są znaczne. Przykładowo problem przemocy w pracy jest identyfikowany w 83% firm z sektora opieki zdrowotnej, 76% – z sektora edukacji, a tylko 30% w przypadku rolnictwa, leśnictwa i rybołówstwa. Niemniej jednak te 30% to *de facto* nie „tylko”, lecz „aż”. Warto mieć świadomość, że problem przemocy w pracy jest drugim najczęściej zgłaszanym przez firmy czynnikiem ryzyka zawodowego. Wyrzecz ją tylko praca monotypowa.

Czy firmy podejmują działania, które minimalizowałyby problem przemocy w pracy? Jeżeli tak, to jakie są to działania?

Generalnie tak, aczkolwiek nie wszyscy są tak samo aktywni. Nieco ponad połowa firm (52,5%) deklaruje, że wprowadziła procedury, których celem jest zapobieganie przemocy w miejscu pracy. Widać więc, że odsetek przedsiębiorstw, które podejmują działania, jest nieco mniejszy niż odsetek tych, które zauważają istnienie problemu. Najlepiej pod tym względem radzi sobie Szwecja, gdzie aż 85% wszystkich przedsiębiorstw biorących udział w badaniach deklaruje, że ma wprowadzone procedury prewencyjne. W Polsce ten odsetek wynosi 45%, a więc nieco poniżej średniej europejskiej, natomiast najgorzej jest na Węgrzech – tam jedynie 19% badanych podmiotów cokolwiek robi, aby przeciwdziałać przemocy w pracy.

Jak wygląda proces przechodzenia od obaw o zaistnienie przemocy w pracy do wystąpienia rzeczywistego problemu, któremu trzeba zaradzić? Czy można tu wskazać jakiś mechanizm, który się powtarza? Czy istnieją „ścieżki” prowadzące do przemocy w pracy?

To bardzo ważne, aby nie czekać, aż problem się zmaterializuje, lecz próbować przewidywać taką możliwość, być proaktywnym. To oznacza, że wcześniej trzeba mieć procedury i wypracowane praktyki postępowania, dzięki którym można efektywnie zwalczać konflikty w zarodku. Znamy czynniki ryzyka, które są najczęściej skorelowane z potencjalną przemocą w miejscu pracy. Są to: zarządzanie przepływem dóbr, zwłaszcza przedmiotów wartościowych lub gotówki; praca w samotności; praca związana z przeprowadzaniem inspekcji, kontrolą jakości i generalnie ze zwierzchnictwem; kontakt z niektórymi grupami klientów (np. pożyczkobiorcami, pacjentami z historią skłonności do agresji, osobami uzależnionymi od alkoholu lub

narkotyków). Poza tym w kontekście pojawienia się przemocy w miejscu pracy czynnikiem ryzyka jest niski poziom zarządzania organizacją, co może prowadzić do agresji ze strony źle obsłużonych klientów, którzy stykają się np. z błędnym fakturowaniem, niezgodnością produktu z reklamowymi treściami czy nieprawidłowościami w magazynowaniu produktów.

Problem przemocy w miejscu pracy nie jest jednak ograniczony do tzw. zawodów wysokiego ryzyka. Dane pokazują, że jest w zasadzie zjawiskiem występującym powszechnie. Działania, które można podjąć w celach prewencyjnych, to np. ankietyzacja pracowników. Pracodawcy powinni również dbać o to, żeby wszelkie incydenty, a nawet potencjalne incydenty powiązane z przemocą w miejscu pracy, były zgłaszane. Pracowników należy włączyć w proces oceny ryzyka oraz w dyskusje dotyczące środków zaradczych.

Pozostańmy zatem jeszcze przy prewencji. Czy istnieją ogólne, podstawowe wytyczne dotyczące zapobiegania przemocy w miejscu pracy, które mogą być wykorzystywane przez pracowników i pracodawców?

Należy pamiętać, żeby zawsze badać każde doniesienie o incydencie związanym z przemocą w miejscu pracy i co więcej, robić to w taki sposób, aby nie wpędzać ofiary przemocy w poczucie winy. W miejscu pracy należy wykreować atmosferę braku przyzwolenia na przemoc. Środki zaradcze w środowisku pracy mogą obejmować takie elementy, jak: odpowiednie oświetlenie miejsca pracy, zainstalowanie systemów alarmowych oraz monitoringu wizyjnego, a także odpowiednia organizacja pracy, dzięki czemu unika się pozostawiania pracowników w samotności w ich miejscach pracy. Trzeba też włączać elementy polityki antyprzemocowej do programów szkoleń pracowniczych.

Pracodawcy muszą zadbać o to, aby pracownicy mieli wszystkie podstawowe informacje o tym, jak mają się zachować w razie incydentu, do kogo mają się wtedy zwrócić o pomoc, kogo poinformować i w jakiej kolejności. To wszystko musi być uwzględnione w organizacji pracy danego przedsiębiorstwa. Specjaliści ds. kadr powinni ściśle współpracować ze specjalistami ds. bezpieczeństwa i higieny pracy w kontekście organizowania szkoleń, na których pracownicy są informowani o sposobach zapobiegania przemocy w miejscu pracy. Warto też wyznaczyć w firmie osobę odpowiedzialną za kontakt ze służbami mundurowymi (policją, ratownictwem medycznym), gdyby zaszła konieczność ich powiadomienia.

Zachęcam do wykorzystywania narzędzia OiRA, opracowanego przez Europejską Agencję Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy, które od czerwca 2023 r. jest dostępne online po adresie <https://oiraproject.eu/en/news/now-oir-a-can-help-tackle-third-party-violence-workplace>. Ma ono wiele funkcji, które mogą pomóc przedsiębiorstwom w identyfikowaniu zagrożeń i zarządzaniu ryzykiem zawodowym, w tym ryzykiem związanym z potencjalnym doświadczeniem przemocy przez pracownika.

Dziękuję za rozmowę.

Rozmawiał: Kamil Jach

Sarah Copey – menedżerka projektu w Europejskiej Agencji Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy z siedzibą w Bilbao (Hiszpania), gdzie pracuje od 1998 r. Specjalizuje się w tematyce starzejącej się siły roboczej, schorzeń mięśniowo-szkieletowych oraz ryzyka psychospołecznego. Przed EU-OSHA kierowała działem bhp w związku zawodowym UNISON w Wielkiej Brytanii. Swoją ścieżkę zawodową rozpoczęła na Uniwersytecie Nottingham, gdzie zajmowała się stresem w pracy i problemami wynikającymi z pracy zmianowej. Z wykształcenia jest psycholożką. Ukończyła też studia podyplomowe z zakresu ergonomii i organizacji pracy.

BEZPIECZEŃSTWO PRACY

nauka i praktyka

ZAPRENUMERUJ I BĄDŹ NA BIEŻĄCO!

1. Zeskanuj kod QR, aby przejść do formularza zamówienia



2. Wypełnij formularz i kliknij przycisk **Wyślij**



CIOP  **PIB**

Adres: Centralny Instytut Ochrony Pracy
– Państwowy Instytut Badawczy
„Bezpieczeństwo Pracy. Nauka i Praktyka”
ul. Czerniakowska 16, 00-701 Warszawa
tel. +48 22 623 36 75, 623 46 48
e-mail: bpredakcja@ciop.pl