

Prebudimo notranjega kralja



Nasilje tretjih oseb - to so tisti, ki (fizično ali na daljavo) vstopajo v delovno okolje, pa tam nimajo statusa delavke oziroma delavca - pomeni pomembno tveganje za varnost in zdravje delavcev in delavk. Najpogostejša nasilna dejanja so verbalna in psihična, problem pa so tudi fizične grožnje, fizično nasilje in spolno nadlegovanje. Posebej problematično je, da večina incidentov ostane neprijavljena. A škoda, ki jo povzročijo, je lahko velika. Poleg pregleda zakonodaje in prakse so bile na konferenci prikazane tudi številne tehnike obvladovanja nasilja.

Sindikata delavcev trgovine Slovenije (SDTS) je skupaj z (takrat še) ministrstvom za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (MDDSZ), Zbornico zdravstvene in babiške nege Slovenije ter Slovensko kadrovsko zvezo pripravil najprej anketo o nasilju tretjih oseb, potem pa zelo bogato konferenco z naslovom **Kaj storiti, ko se »kralj« ne obnaša kraljevsko?** Konferenca je pokazala, kaj vse se dogaja v delovnih okoljih, kako to vpliva na ljudi, kdo in kako lahko taka nesprejemljiva dejanja prepreči in kaj lahko vsak naredi za to, da bo nasilja manj in ne bo pogubno vplivalo na zdravje in varnost.

Kupec nima vedno prav

Krilatice, da je »kupec kralj«, »pacient ni vedel, kaj počne« in da ima »gost vedno prav«, delajo veliko škode vsem, zlasti pa to ogroža varno in zdravo delo vseh, ki se srečujejo pri svojem delu s tretjimi osebam. Nasilje ni samo prepovedano, je tudi zelo nevarno in ima lahko tudi dolgoročne (fizične, psihične, finančne ...) posledice. Kot je v svojem uvodnem nagovoru na konferenci na Brdu pri Kranju 11. junija opozorila predsednica SDTS **Tina Skubic**, govorimo pri tem o ljudeh, »o prodajalkah in prodajalcih, ki vsako jutro odklenejo vrata trgovin z upanjem, da bo njihov dan minil mirno«, a so žal vse prevečkrat tarča frustracij, verbalnega poniževanja in celo fizičnega nasilja. »Noben evro v blagajni ni vreden ponižanja in strahu zaposlenega. Nihče ne bi smel odhajati z dela s tesnobo v prsih zaradi žaljivk, ki jih je prejel med zlaganjem blaga na police ali med delom na blagajni,« je Tina Skubic odločno zavrnila nekraljevsko obnašanje v prodajalnah in dodala, da je dolžnost zagotavljati varno in zdravo delovno okolje delodajalčeva, a ne le s papirji in protokoli, temveč z ustreznim številom zaposlenih v izmeni, da nihče ni sam in ranljiv, z ustreznim usposabljanjem za ravnanje v konfliktnih razmerah ter z ničelno toleranco vodstva do kakršnegakoli nadlegovanja - strank ali znotraj kolektiva.

»Če delavec na svojem delovnem mestu ni varen, delodajalec ni opravil svoje osnov-

ne naloge. Varčevanje na račun varnosti je najdražja oblika varčevanja, ki se na koncu plača z bolniškimi odsotnostmi, izgorelostjo in odhodi kadra iz panoge,« je bila jasna Tina Skubic in poudarila boj in zahteve SDTS na tem področju.

Vodja sektorja za varnost in zdravje pri delu, v novi vladi pod okriljem ministrstva za gospodarstvo, delo in šport, **Nikolaj Petrišič** je poudaril pomen jasnega stališča vseh v družbi, da nasilje ne glede na vrsto, posledice in kraj, kjer se dogaja, ni

kot človeška bitja smo; to je poseg v naše dostojanstvo. Številne žrtve so ji v desetletjih ukvarjanja s tem področjem zaupale, da so se spremenile, in to osebno; nasilje jih je ranilo, prizadelo, pustilo posledice. Na nobenem delovnem mestu nasilje ne bi smelo biti »normalno« pri opravljanju dela. »Vsi si zaslužimo, da delamo v dostojanstvenih, človeških, varnih in zdravih delovnih razmerjih,« je bila jasna. Meje nasilja se pomikajo počasi, je opozorila, in to je hudo narobe.



» Na okrogli mizi smo izvedeli tudi za primere dobre prakse.

Foto M. M.

in ne sme biti nekaj običajnega pri opravljanju dela, ne smemo ga ne opravičevati, ne upravičevati, ne minimalizirati, potreben je jasen in odločen »ne«. Opozoril je na prosto dostopno knjižico o tem vprašanju, ki naj bo v pomoč in spodbudo vsem.

Nasilje je grob poseg v našo intimo

Dr. Sonja Robnik iz omenjenega sektorja, ki je konferenco tudi vodila, je na kratko predstavila ključne rezultate raziskave, ki so pokazali, kako zahtevno je delo z ljudmi in kakšne naj bi bile meje sprejemljivega. Izhajala je iz izhodišča, da je »nasilje grob poseg v našo intimo, v bit tega, kar ljudje

O sami raziskavi, ki je zajela več kot 4500 oseb, med njimi glede na sektorje prevladujejo ženske, je Sonja Robnik povedala, s kakšno vrsto tretjih oseb se srečujejo, in opozorila, da sta kar dve tretjini vprašanih poročali, da sta v zadnjem letu doživeli vsaj eno vrsto nasilja. To je zaskrbljujoče, še zlasti, ker raziskave kažejo, da le v manj kot tretjini delovnih organizacij ovrednotijo tovrstne dogodke in ugotovijo, ali je žrtev v postopku dobila vse, kar je potrebovala.

»Kako visoke sploh morajo biti številke, da se zganemo, da ukrepamo, da zaščitimo svoje delavke in delavce,« je vpraša-

la Robnik in dodala, da moramo kot človeška vrsta vzpostaviti spoštljivost kot normo; včasih je potreben le kanček prijaznosti vseh nas, da bo svet za »ljudi na drugi strani« lepši. Ker so odnosi večplastna stvar, tudi pri nasilju tretjih oseb ni drugače, in obsega vse, ki smo v ta odnos vključeni, organizacijsko kulturo, predvsem pa družbeno klimo.

Tanja Cmrečnjak Pelicon (MDDSZ) je pravne norme pojasnila na enostaven in pregleden način in opozorila na definicije nasilja ter na dejstvo, da ga je potrebno dosledno prijavljati, saj če ni prijave, ni ukrepov.

Kruto realnost, v kateri delajo medicinske sestre in zdravstveni tehniki v patronažni dejavnosti, je zelo nazorno predstavila **Staša Rojten** in s tem opozorila, s kakšnimi neposrednimi nevarnostmi se soočajo tisti in tiste, ki svoje delo s tretjimi osebami opravljajo izven prostorov delodajalcev. Pogosto namreč gre za oskrbovanke in oskrbovance, ki živijo v nemogočih in nevarnih razmerah, ki so psihično in fizično nasilni in nasilne. Pripravili so prosto dostopen dokument oziroma navodila vsem, ki se v patronažnem varstvu soočajo z nasiljem.

Nasilje poškoduje

V prvem delu konference je potekala tudi okrogla miza, kjer so o izzivih in rešitvah, zlasti pa pravicah in odgovornostih razpravljale predstavnice organizatorjev. **Dorotheja Lešnik Mugnaoni** je v imenu Delovne skupine za nenasilje v zdravstveni in babiški negi (Zbornica-Zveza) med drugimi povedala, da je tovrstnega nasilja vse več, ker pa ni očitne/vidne poškodbe, se ne obravnava dovolj resno in ob prijavi ni rešitve. Nasilje poškoduje medosebne odnose v organizaciji. Ko žrtve pričakujejo zaščito in ukrepanje, lahko postanejo za druge tudi moteče in izbruhne lahko tudi drugo nasilje. Žrtev ne smemo problematizirati, nuditi ji je treba ustrezno oporo, ki pa ne more biti za vse enaka. Temelj je zaščita dostojanstva.

Pomemben razlog za neprijavljanje nasilja je tudi dejstvo, da so prijavitelji v nadaljnjih postopkih pogosto zelo izpostavljeni, je potrdila **Lepa Vasilič** (generalna sekretarka SDTS). Nasilja je vse več, verbalnega, žaljivega, groženj. To ne sme biti »del službe«, je poudarila. Število prijav je po njenih besedah premajhno, pogosto je stališče, da prijava ne bo prinesla nobene spremembe. Nekateri ne zaupajo postopkom, drugi so preprosto preobremenjeni,

Kdo so tretje osebe?

Delavke in delavci imajo med drugim opravka s: strankami, pacientkami in pacienti, njihovimi svojci in svojkami, obiskovalci in obiskovalkami, uporabnicami in uporabniki storitev, udeleženkami in udeleženci dogodkov, gosti in gostjami, potnicami in potniki ...

veliko pa jih je tudi strah posledic. Mnogi se ne želijo vključevati v dolgotrajne postopke ali pričati na sodišču, saj jih skrbi za lastno varnost in varnost njihovih bližnjih. Namesto da bi bila žrtev ustrezno zaščitena, da bi jo podprli, jo včasih zaradi »reševanja problema« premestijo na drugo delovno mesto ali v drugo poslovalnico, medtem ko vzroki za nastale razmere ostanejo. »Takšni ukrepi pri zaposlenih ustvarjajo občutek, da je prijava nasilja breme in tveganje zanje, ne pa korak k večji varnosti,« je poudarila Lepa Vasilič in opozorila, da to pomeni, da bo nasilje ostalo skrito, njegovi povzročitelji pa pogosto brez ustreznih posledic. A tudi primeri dobre prakse obstajajo, je še dodala, in to tam, kjer je varnost ljudi v središču in se ti ne izpostavljajo zato, da bi varovali imetje. Ponekod imajo tudi alarmne oziro-

Nujen korak

K nasilnemu odnosu prispevamo vsi, a le redka poklicna skupina se je pripravljena soočiti s tem, kaj lahko sama stori v svojih vrstah, da tega ne bi bilo. V zdravstveni negi so naredili ta nujni korak.

ma t. i. panik tipke. Kjer je večja nevarnost za kraje in varnostne incidente, je tudi več fizičnega in tehničnega varovanja, žrtvam pa se pomaga. »Pozitivna praksa je npr., kadar imajo zaposleni možnost incident prijaviti pooblaščenim osebam na ravni podjetja, ki nato prevzame nadaljnjo obravnavo primera. S tem se breme postopkov ne prenaša na zaposlenega, temveč mu delodajalec zagotovi ustrezno podporo in zaščito,« je še povedala generalna sekretarka SDTS. Med dobre prakse je uvrstila tudi »zagotavljanje psihološke pomoči, svetovanja ali drugih oblik strokovne podpore zaposlenim, ki so bili žrtve nasilja ali so doživeli hujši stresni dogodek pri delu. Takšna podpora prispeva k hitrejšemu okrevanju zaposlenega, zmanjšuje tveganje za dolgotrajne psihične posledice ter krepi občutek varnosti in zaupanja v delovno okolje.«

V trgovski dejavnosti je stanje porazno

Velika večina (94,6 odstotka) anketiranih je v neposrednem stiku s strankami v službenih prostorih in je redno izpostavljena tveganju nasilja tretjih oseb. Skoraj tri četrtine jih je že doživelo verbalno nasilje (grožnje, kričanje, žaljenje, zmerjanje), skoraj polovica grozeče vedenje, nekaj manj kot četrtina psihično nasilje, 12,3 odstotka metanje, razbijanje ali uničevanje predmetov, pet odstotkov spletno nasilje, ne bistveno manj zalezovanje in fizično nasilje, skoraj dva odstotka pa grožnje z orožjem ali ostrim predmetom, v enem primeru je bilo orožje tudi dejansko uporabljeno.

Posebej zaskrbljujoče je, da je zgolj petina vprašanih navedla, da takšnega nasilja še ni doživela.

Spolno nadlegovanje je doživelo 37 odstotkov vprašanih, neprimerne in žaljive šale s spolno vsebino dobrih 30 odstotkov, četrtina pa celo neželene dotike, objeme ali vdore v osebni prostor.

Dobra polovica incidentov ostane neprijavljenih, le šest odstotkov jih prijavi vse, 11 odstotkov pa le nekatere. Glavni razlogi za neprijavljanje nasilja so pri dobri tretjini, da se »jim ni zdel dovolj resno«, nekaj manj jih je zatrdilo, da »niso vedeli, kako ukrepati«, pri desetini se je »storilec opravičil«, štirje odstotki pa so se bali posledic oziroma groženj zaradi prijave. Rezultati kažejo na pomanjkanje informacij, zaupanja v postopke in občutek, da prijava ne bo prinesla ustreznega odziva. Skoraj polovica jih je nezadovoljna ali zelo nezadovoljna z ukrepi delodajalca po incidentu, podobno velja za povratne informacije o obravnavi prijave.

Potrebni so učinkovitejši postopki in boljša podpora žrtvam. Le dobra tretjina vprašanih je poročala, da prejema redne informacije o ukrepih za preprečevanje nasilja, premalo je o tem tudi usposabljanja.

Velik delež vprašanih se ne počuti dovolj varnega pred verbalnim in fizičnim nasiljem, še bolj zaskrbljujoče pa je, da se mnogi ne počutijo dovolj usposobljene za ravnanje v takšnih razmerah.

»Vsak zaposleni ima pravico do varnega in dostojnega delovnega okolja. Nihče ne bi smel prihajati na delo z občutkom strahu pred žaljenjem, grožnjami ali nasiljem. Če želimo to doseči, moramo ukrepati skupaj – delodajalci, država, sindikati in družba kot celota. Čas je, da se do drugih vedemo tako, kot želimo, da se drugi vedejo do nas. Le s spoštovanjem, ničelno toleranco do nasilja in skupnim ukrepanjem bomo lahko ustvarili varnejše in dostojnejše delovno okolje za vse,« je zaključila Lepa Vasilič.

Vladimira Tomšič (direktorica Zdravstvenega doma Sevnica) je pojasnila njihove izkušnje in številne načine preprečevanja in obravnave tovrstnega nasilja ter poudarila, da vse izhaja iz družine. Po njenih besedah pri njih zaznavajo največ tovrstnega nasilja na pediatričnem oddelku, starši pa so tisti, ki ga pogosto izvajajo. Protokoli morajo biti jasni, delavke in delavci pa morajo najprej zaščititi sebe. Po njenih izkušnjah mora biti del protokola tudi to, da se vsakega novo zaposlenega že prvi dan seznanijo z vsemi načeli in načini ukrepanja ter reševanja konfliktov.

Ne čakajmo na lažje okolje, trenirajmo sebe

V drugem delu konference smo izvedeli, kakšne tehnike so lahko delavkam in delavcem v pomoč pri krepitvi občutka nadzora nad dogajanjem, kaj jim lahko pomaga pri odzivanju v zahtevnih (nasilnih) okoliščinah in prispeva k večji varnosti potencialnih žrtev. S praktičnimi vajami smo spoznavali in preoblikovali negativne vzorce obnašanja, z deeskalacijskimi tehnikami se učili preprečevanja stopnjevanja konfliktov, s čustveno inteligenco pa prepoznavanja in umirjanja tveganja.

Anja Božič in **Sergeja Medović** sta nas seznanili s pristopom pozitivne inteligence. Vprašali smo se, ali so negativna čustva dobra, in izvedeli, da gre za informacije, da nekaj ni v redu. Pomembno pa je uspešno upravljanje čustev, misli, telesnih zaznav in vedenja. Saboterji med reaktivnim in zavestnim delom možganov so različni; ne glede na to, ali smo tisti, ki želi ugajati, ali smo žrtev ali previdneži, vedno potrebujemo odpornost in hitro vračanje v ravno-

vesje. Za to pa je potreben trening. Če ne moremo vedno vplivati na to, kar se dogaja okoli nas, lahko vplivamo na to, kar se dogaja v nas potem, ko je težak dogodek mimo. Spoznali smo mentalni fitness, tj. redno vadbo, ki jo potrebujejo naši možgani, in se vprašali, ali bo neki dogodek za nas še pomemben čez nekaj časa.

Tina Hočevar nas je »peljala« skozi težke pogovore in nam razjasnila, kako ohraniti odnos, se poslušati in opravičiti. Večina konfliktov je namreč povezana s slabo skomuniciranimi željami in potrebami. Teh se pogosto slabo zavedamo, zato je treba začeti najprej z vadbo sočutja do sebe, da bomo lahko sočutni tudi do drugih. Drugemu se opravičimo tako, da najprej ozavestimo svojo napako, prevzamemo odgovornost, pokažemo razumevanje in na koncu damo obljubo; če je iskrena, gradimo z njo zaupanje. Pri opravičilu se izogibajmo besedic »če« in »ampak«. Pomembno pa je tudi, da se vadimo umirjati, poslušati druge, se izražati sočutno in si vzeti čas za soočanje s stresom. »Naše be-

sede in dejanja nas ločujejo ali povezujejo – odločitev je naša. Izberimo tista, ki povezujejo,« nam je za konec sporočila predavateljica.

Aljoša Lapanja nam je predstavil deeskalacijske tehnike komunikacije, ki naj bodo naše orodje za zagotavljanje varnega in zdravega okolja. S konkretnimi primeri smo izvedeli več o dejavnih tveganja za agresivno vedenje, poizkušanju obvladovanja razmer pred izbruhom agresivnosti, spoznavali, kako obvladati sebe v nevarnih razmerah, in ugotavljali, kako pravilno reagirati v nevarnih razmerah. Cilj je odpraviti ali zmanjšati agresijo ne glede na vzrok ter izboljšati odnos med osebje in stranko oz. tretjo osebo. Treba se je zavedati, da je agresija pogosto izraz stiske; s pravilnim strokovnim pristopom lažje ohranimo mir in ustvarimo prostor, v katerem se iz čustvenega odziva premaknemo v sodelovanje. Pri tem se še tako napete razmere lahko spremenijo v priložnost za obnovitev zaupanja in skupno iskanje rešitev.

Čisto za konec pa smo z **Urško Gerbajs** spoznavali, kako s čustveno inteligenco vstopimo v konflikt produktivneje. Čustvena inteligenca nam namreč omogoča, da sprejemamo preudarne (odrasle) odločitve ob čustvih, ki jih doživljamo. Čustveno inteligenten odziv se začne, ko nehamo nadzorovati vedenje drugih in se usmerimo na svoje odzive nanj. S tem se usmerimo z golih čustev na razmišljujoče odzive. Pri tem se vprašajmo, kaj je za nas grožnja, kaj so v posameznem primeru (manj čustveno nabita) dejstva in kaj njihova (čustvena) interpretacija. Prtljaga drugega naj ne postane naše breme, saj nekaterih zadev ne moremo imeti pod nadzorom; če se osredotočamo nanje, bomo bolj pod stresom, ostanimo zato raje v krogu tistega, kar je naša odgovornost in je odvisno od nas samih. Počistimo pred svojim pragom in zavedajmo se, da »kraljev ni«.

To je bila misel, s katero se je zaključila vsebinsko bogata konferenca. Več o celotni anketi med zaposlenimi o nasilju, s katerim se soočajo na delovnih mestih od tretjih oseb, pa lahko izvemo na spletnih straneh ministrstva.

Mojca Matoz



» Nasilje, ne glede na to, kdo ga izvaja, za katero vrsto nasilja gre in kakšne so posledice, ni in ne sme biti nekaj običajnega pri opravljanju dela, nam sporoča knjižica, v kateri je avtorica dr. Sonja Robnik zbrala celovit nabor ukrepov in idej za ohranjanje in ustvarjanje varnega delovnega okolja.