

TÖÖGA SEOTUD STRESS: TÖÖVÄGIVALD

FACTS 24

European Agency for Safety and Health at Work

Violence at Work

Sissejuhatus

Agentuur töötab välja teabelehtede seeriat, et aidata võidelda TSi ja mõningate selle põhiliste tekitajatega. Käesolev teabeleht on juhendmaterjaliks neile, kes püüavad astuda praktilisi samme võitluses vägivaldaga tööl. Töövägivald on tööstressi oluline põhjustaja. Lisateave materjali lõpus viitab Agentuuri infoallikatele, sealhulgas ka teistele teabelehtedele. Vägivalla ärahoidmine tööl on Euroopa Komisjoni¹ uue töötervishoiu- ja -ohutusalase strateegia üks eesmärke.

Mis on töövägivald?

Käesolevas teabelehes käsitletakse “välist” vägivalda; kiusamist käsitletakse teabelehes nr 23.

“Välise” töövägivalda mõiste hõlmab üldiselt organisatsioonivälise inimeste, seal hulgas ostjate ja klientide poolt tekitatud solvanguid, ähvardusi, füüsilist või psühholoogilist kallaletungi töötaja vastu, mis seab ohtu tema tervise, ohutuse ja heaolu. Vägivallal võib olla rassiline või seksuaalne suunitus.

Agressiivset või vägivaldset käitumist iseloomustab:

- ebaviisakas käitumine – austuse puudumine teiste vastu;
- füüsiline või verbaalne vägivald – tahtmine haiget teha;
- kallaletung – tahtmine teisele inimesele vigu teha.

Keda see tabab?

Ühe ELi uurimuse tulemuste järgi tunnistab 4% töövõimelisest elanikkonnast, et on langenud töövälise inimeste poolt põhjustatud füüsilise vägivalla ohvriks.² Rohkem on kannatanuid, kellele on saanud osaks ähvardused, solvangud ja muud psühholoogilised kallaletungivormid väljaspool töökohta.

Riski on enam teenindussektoris, eriti aga tervishoiu-, transpordi-, jaemüügi-, toitlustus-, finants- ja haridussektoris. Otsekontakt “ostjatega” või klientidega suurendab vägivallariski. ELi riikides

osutatakse sageli tervishoiusektorile kui ühele kõige ohustatumale, samuti on suur “riskirühm” jaemüügisektor.

Suur risk vägivalla suhtes on järgnevatel kutsealadel: öed ja teised tervishoiutöötajad, taksojuhid, bussijuhid, kliendi kodus remonditöid tegevad töötajad, teenindajad, kassapidajad, turvamehed, käskjalad, politseiametnikud, parkimisinspektorid, vangivalvurid, sotsiaaltöötajad ning sotsiaalmajade töötajad.

Vägivald on järk-järgult levinud nendest ettevõtetest, mis tegelevad kõrgelt väärtustatud kaubaga (näiteks pangad ja apteegid), sellistesse organisatsioonidesse nagu linnatransport ja kommunaalteenused, mis “sümbolsest” esindavad ühiskonda laiemalt. On tekkinud ka uued ootamatud “sihtgrupid” - tuletõrjujad ning öövalves olevad arstid. Sellised teenindussektori töötajad nagu näiteks öed, arstid, õpetajad, restorani- ja baaritöötajad jt on samuti sageli vägivallast ohustatud.

Missugused on riskitegurid?

Konkreetsed vägivallaaktid võivad olla etteennustamatud, kuid olukordi, kus vägivald võib tõenäoliselt aset leida, on võimalik ette arvata.

Töötajate jaoks saab kindlaks teha kõige üldisemad ohu olukorrad:

- tegelemine kaupade, sularaha ja väärisesemetega;
- töötamine üksinda;
- inspekteerimis-, kontrolli- ja üldised “võimufunktsioonid”;
- kontaktid mõnede klientidega – inimestega, kes paluvad laenu, on olnud varem vägivaldsed või haiguse tõttu vägivaldsusele kalduvate patsientidega, alkoholi või narkootikumide mõju all inimestega;
- halvasti juhitud organisatsioonides võib suureneva vägivalla oht klientide poolt: näiteks vigade tõttu arvetes, kaup ei vasta sellele, mida välja reklaamiti või halb sisustus ja teenindava personali vähesus ettevõttes.

Missugused on mõjud?

Vägivaldsuse tagajärjed varieeruvad üksikisikute puhul, ulatudes motivatsiooni puudumisest ja vähenenud enesesusust oma tööülesannete täitmisel kuni stressini (isegi kui inimene on vägivallaakti või intsidendi pealtvaataja) ning füüsilise või psühholoogilise tervisekahjustuseni. Vägivald võib põhjustada hirmu, foobiaid ja unehäireid.

Äärmuslikel juhtudel kujuneb välja pikaajaline stress.

Üldiselt sõltub iga inimese haavatavus kontekstist, milles vägivald aset leiab, ja ohvri isikuomadustest. Füüsilise vägivalla puhul on fakte üsna lihtne kindlaks teha. Raskem on ennustada, kuidas potentsiaalne ohver reageerib korduvatele psühholoogilise vägivalla aktidele.

Vägivald mõjutab samuti töökollektiivi, sest inimesed, kes töötavad hirmu ja vimma keskkonnas, ei suuda anda endast parimat. Negatiivsed mõjud organisatsioonile peegelduvad suurenenud absentismis, vähenenud motivatsioonis, vähenenud tootlikkuses, töösuhete halvenemises ja raskustes uute töötajate saamisel.

¹ Communication from the Commission – Adapting to change in work and society; a new Community strategy on health and safety at work 2002-2006. European Commission, 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. Luxembourg, 2001.
<http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

Õigusaktid

Euroopa Komisjon on võtnud tarvitusele meetmeid töötajate ohutuse ja tervise tagamiseks. 1989.aasta Nõukogu direktiiv (89/391) sisaldab töötervishoiu ja –ohutuse põhisätteid ning teeb tööandjad vastutavaks selle eest, et töövägivald ei kahjustaks töötajaid. Kõik liikmesriigid on selle direktiivi oma õigusaktide kaudu rakendanud, mõned on lisaks välja töötanud juhised töövägivalda ärahoidmiseks. Järgides direktiivi seisukohti töövägivalda kaotamise või vähendamise suhtes, peaksid tööandjad töötajate ja nende esindajatega konsulteerides:

- seadma eesmärgiks töövägivalda ärahoidmise;
- hindama töövägivalda riske;
- rakendama meetmeid töötajate kahjustamise ärahoidmiseks.

Juhend Tsi riski hindamiseks on antud teabelehes nr 22; samu põhimõtteid rakendatakse ka töövägivalda puhul.

Kuidas hoida ära töövägivalda?

Vägivalda saab ära hoida kahel tasandil. Esimesel tasandil on eesmärgiks peamiselt vägivallaaktide ilmumise *ärahooldamine* või vähemalt vähendamine. Teisel tasandil – kui vägivallaakt on toimunud – vajab intsidendi läbi elanud isik *toetust*. See peaks vähendama vägivalla kahjulikku mõju ja ära hoidma mistahes süütunde, mis ohvris võib tekkida pärast toimunut ning võib takistada kaebuse esitamast.

Preventsioonitegevus	Näited
Töökoht	*tehniliste kaitsemeetmete rakendamine. Näiteks: sissepääsu likustamine, ekraamid, küllaldane valgustus, vastuvõtulaud, tagavara väljapääsud, video järelevalvesüsteemide ja alarm süsteemide paigaldamine, kooduksed, hoidunune töökohtadest, kus puudub väljapääs ja kus leidub esemeid, mida võuib kasutada viskamiseks. *klientidele hubase vastuvõtu organiseerimine ja info tagamine.
Töökorraldus ja töökohta kujundus	*Sularaha regulaarne äraviimine, mitterahaliste alternatiivsete maksete kasutamine; *järjekordadest hoidumine; *piisav teenindav personal; *klientidele sobivad vastuvõtuajad; *küllastajate volituste kontrollimine; *paidlik töö organiseerimine; *üksinda töötamise vältimine, kui see pole võimalik, peab töötajaga olema side; *teenusearendus ja üldsuse teavitamine.
Töötajate väljaõpe ja informeerimine	*tunda ära kahtlase käitumisega klient, *konfliktsituatsioonide ohjamine; *ohutusjuhendite järgimine, et kindlustada adekvaatne suhtlemine ja töötajate ohutus; *stressi ohjamine ja emotsioonide kontroll.

Enne vägivallaakti

Eesmärk on ära hoida vägivald. Selleks tuleb kindlaks teha ohutegurid, hinnata riske ja vajadusel rakendada preventiivseid meetmeid. Arvesse tuleb võtta töökorraldust ja töö iseloomu, töötajaid tuleb teavitada riskianalüüsi tulemustest.

Mõned näited rakendatavatest meetmetest:

- haigla osakonnad: oskusalane väljaõpe vägivaldsete patsientidega tegelemiseks;
- pangad: sularaha operatsioonide asendamine sularaha-automatidega ning vajadusel konfidentsiaalsuse tagamine;
- postkontorid: klientidele järjekorranumbrite väljastamine;
- kauplused: pneumseadmete kasutamine raha regulaarseks edasitoimetamiseks kassaaparaatidest;
- tervishoiu- ja transpordisektorid: “nulltolerantsi” propageerimine, millega näidatakse mistahes vägivaldse käitumise sallimatust personali suhtes.

Kahjustuse vähendamine pärast vägivallajuhtu

Oluline on, et kõik oleksid teadlikud protseduuridest, mida tuleb iga vägivallajuhtu korral järgida. Peaesmärk on vältida vägivallailmingute kordumist ja tervisekahjustuse süvenemist.

Eesmärgi saavutamiseks on tähtis:

- mitte jätta vägivallaaktile järgnevat tundi jooksul üksinda töötajat, kes on olnud vägivalla ohver või selle tunnistaja;
- et tippjuhtkond oleks osavõtlik ja toetaks ohvrit;
- pakkuda ohvrile psühholoogilist tuge (näiteks juhendamine, nõustamine jne);
- pakkuda ohvrile haldus- ja õigusabi (teatamine, õigustoiming jne);
- teiste töötajate teavitamine, hoidmaks ära moonutatud info levikut;
- korrata riski hindamist, et kindlaks teha, missugused täiendavad meetmed on vajalikud.

Juhtumit tuleks põhjalt uurida ohvrile “süüvabas” õhkkonnas. Faktid, sealhulgas psühholoogilist laadi juhtumid, tuleks registreerida. Selleks, et osata rakendada preventsioonimeetmeid, tuleks hinnata, kuidas intsident toimus.

Lisateave

Lisateave tööga seotud psühhosotsiaalsete küsimuste, sealhulgas stressi ja kiusamise kohta on kättesaadav internetileheküljel <http://osha.eu.int/ew2002/>. Teavet ajakohastatakse ja arendatakse pidevalt. Samas on saadavad teised teabelehed.

Agentuuri internetileheküljel on <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., European Commission, 1999

http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm