

prof. dr hab. inż. BOGUSŁAW B. KĘDZIA
mgr inż. STANISŁAW KOWALEWSKI
Centralny Instytut Ochrony Pracy

Przemoc – nowy „czynnik ryzyka zawodowego” w środowisku pracy

Przemoc jest wszechobecna w nowoczesnych społeczeństwach i wydaje się narastać [1]. Środki przekazu w tytułach codziennych doniesień, obok represji, wojen i działań terrorystycznych, informują o chaosie wywoływanym przez ludzi, w działaniach przeciwko sobie, w „cywilizowanych” jak również mniej rozwiniętych społeczeństwach. Dyskusyjne jest, czy nastąpił realny wzrost przemocy, czy jest ona częściej nagłaśniana. Mimo wszystko, przemoc stanowi cechę ludzkich oddziaływań od czasów prehistorycznych. Aktualnie, przemoc stała się jedną z głównych przyczyn wypadków śmiertelnych w nowoczesnych, przemysłowych społeczeństwach – coraz częściej jest uznawana jako problem zdrowia społecznego. Przemoc stanowi istotny obszar zainteresowań psychologów społecznych i polityków.

Pojęcie **przemocy** jest powszechnie zrozumiałe. Jednakże w celu usystematyzowania tego bardzo złożonego problemu społecznego, aby uporać się z tym pojęciem w odniesieniu do środowiska pracy, warto poznać, jak jest ono definiowane w słownikach języka polskiego.

Przemoc – to brutalne działanie, w którym ktoś stosuje siłę, by narzucić komuś swoją wolę lub wymusić coś na kims [2].

Przemoc – nadużywanie siły, wykorzystanie siły fizycznej (militarnej) nad kims dla osiągnięcia jakichś celów; też użycie siły w celach przestępczych, gwałt, przymus, nacisk. Przemoc fizyczna, psychiczna [3].

Najszerzej ujmuje pojęcie przemocy Słownik synonimów [4].

Przemoc to:

• **bezprawie**, nieprzestrzeganie (praw obywatelskich), pogwałcenie (prawa), rabój, rabunek, prawo pięści, dziki zachód, gwałt, samosąd, lincz, pogrom, terror

• **prześladowanie**, szykanowanie, nękanie, dyskryminowanie, upośledzanie, ciemnienie, gnębienie

• **przymus**, zmuszanie, nacisk, presja, napór; groźba, szantaż.

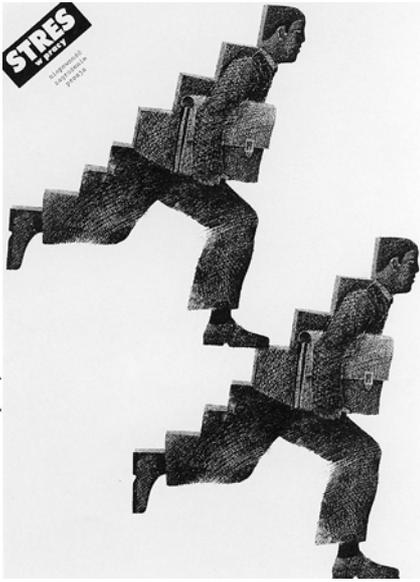
W krajach zachodnich, w odniesieniu do zjawiska przemocy w środowisku pracy, używane jest również pojęcie **agresja**, dotyczące przypadków ekstremalnych związanych z zabójstwami lub ciężkimi urazami fizycznymi, będącymi wynikiem przemocy. Stosowane jest również określenie **molestowanie**, rozumiane jako akt przemocy psychicznej. Słowniki języka polskiego definiują agresję jako: *napastliwe lub brutalne zachowanie wobec kogoś lub czegoś, spowodowane negatywnymi emocjami, np. złością lub nienawiścią* [2] lub, *wrogą, napastliwą postawę albo zachowanie się względem kogoś lub czegoś* [3]. Słowu molestowanie nasze słowniki przypisują znaczenie: *uporczywie kogoś prosić, zamęczać kogoś prośbami, naprzykrzać się* [3], lub, *jeśli ktoś molestuje jakąś osobę, aby coś zrobiła, to wytrwale przekonuje ją do tego, często osiągając efekt na skutek jej zmęczenia* [2]. *Jeśli ktoś kogoś molestuje seksualnie, to nakłania go lub zmusza do współżycia seksualnego ze sobą, zwykle wykorzystując swoją pozycję, np. przełożonego* [2].

Kulturowa akceptacja przemocy. W wielu społecznościach występuje wyraźna tolerancja dla przemocy wśród lub przeciw pewnym grupom. Przemoc jest często rozumiana i tolerowana, z przymknięciem oka, jako „normalna” odpowiedź na konkurencję. Na przykład przemoc wśród mniejszości narodowych i grup etnicznych jest często akceptowana jako prawidłowa odpowiedź na dyskryminację, biedę oraz brak równości społecznej i ekonomicznej, powodujących niskie poczucie własnej godności i niską wartość życia ludzkiego. W jej wyniku,

napaść jest postrzegana raczej jako konsekwencja życia w społeczeństwie przemocy, aniżeli zatrudnienie w niebezpiecznym środowisku pracy. W końcu, występuje pewien syndrom, który powoduje, iż w niektórych zawodach pracownicy znoszą obraźliwe słowa, groźby, a nawet fizyczne ataki. Syndrom ten ulega pogłębieniu w sytuacji strukturalnego bezrobocia.

Czy powinniśmy podjąć zintegrowane działania?

Nie jest zamiarem autorów tego opracowania przeprowadzenie głębokiej analizy zjawiska problemu przemocy w środowisku pracy. Jej opracowanie wymaga bowiem zintegrowanych działań wielu specjalistów i instytucji do tego powołanych. Celem jest natomiast zasygnalizowanie tego zjawiska i sprowokowanie dyskusji. Warto zastanowić się przede wszystkim nad tym, **czy krajowe regulacje prawne są wystarczające, aby minimalizować ryzyko związane z przemocą w środowisku pracy?** W polskim Kodeksie pracy [5] do tej kwestii odnosi się art. 11¹, który w sposób najbardziej ogólny określa obowiązki pracodawcy – *pracodawca jest obowiązany szanować godność i inne dobra osobiste pracownika*. Sądzimy, iż prawodawca zawarł w tym przepisie dalekosiężne przesłanie, zobowiązujące pracodawcę do dbałości o zdrowie psychiczne, fizyczne oraz dobre samopoczucie pracobiorców. Wskazał także na potrzebę dążenia do eliminowania psychicznej i fizycznej przemocy w środowisku pracy. Artykuł ten rzadko jest przywoływany. Bardziej powszechnie znane są ustalenia Rozdziału X Kodeksu pracy, a mianowicie art. 207 §1 – *odpowiedzialność za stan bezpieczeństwa i higieny pracy w zakładzie pracy ponosi pra-*



Kuba Sowiński. Stres w pracy

codawca oraz art. 226 zobowiązujący pracodawcę do informowania pracowników o ryzyku zawodowym, które wiąże się z wykonywaną pracą. Na pierwszy rzut oka wydawałoby się, iż krajowe normy prawne powinny wystarczyć, aby pracodawca, zgodnie z nałożonymi obowiązkami, mógł informować o ryzyku zawodowym, związanym z możliwością wystąpienia przemocy w środowisku pracy i je zredukować. Trudność polega jednak na tym, iż przemoc w środowisku pracy nie występuje w żadnych krajowych dokumentach jako czynnik ryzyka zawodowego. Zatem pracodawca, choćby nawet chciał, nie jest w stanie dokonać oceny ryzyka zawodowego związanego z przemocą, bowiem nie ma danych statystycznych parametru częstości, niezbędnego do przeprowadzenia takiej oceny. W tej sytuacji nie musi więc podejmować działań związanych z ograniczaniem i/lub zapobieganiem wystąpieniu przemocy i jej skutków. Ekstremalne przypadki przemocy traktowane są raczej jako nieprzewidywalne zdarzenia kryminalne.

Nie ukrywamy, iż inspiracją do napisania tego artykułu jest wręcz epidemiczne narastanie ekstremalnych aktów przemocy w krajowej sieci bankowej oraz w środowisku taksówkarzy. Można zadać pytanie, ile istnień ludzkich byłoby ocalonych, gdyby w środowiskach o podwyższonym z tego powodu ryzyku zawodowym, prowadzono właściwe analizy, stosowano odpowiednie środki prewencyjne i określone procedury? Na podstawie obowiązujących obecnie zasad rejestro-

wania wypadków przy pracy oraz ich analiz statystycznych nie ma możliwości stwierdzenia, jaki jest udział przemocy jako ich przyczyny.

Postulujemy zatem, aby przemoc w środowisku pracy uznać jako czynnik ryzyka zawodowego, a tym samym spowodować odpowiednie działania w środowiskach o podwyższonym stopniu narażenia.

Polska literatura przedmiotu, jest skromna i mało upowszechniona. Zatem, mimo różnic kulturowych, społecznych, prawnych i innych, uznając, że zjawisko przemocy w środowisku pracy ma charakter „uniwersalny”, postanowiliśmy zapoznać Czytelników z tym problemem, na podstawie opracowań pochodzących z krajów Unii Europejskiej oraz USA. Akty przemocy fizycznej i psychicznej są uznawane w tych krajach jako czynniki ryzyka zawodowego i wobec tego są prowadzone intensywne badania w tym zakresie oraz podejmuje się odpowiednie działania profilaktyczne.

Definicje i występowanie przemocy w środowisku pracy

Nie ma zgodności w odniesieniu do definicji przemocy. Rosenberg i Mercy [6] włączają do definicji tego zjawiska zarówno przypadki śmiertelne, jak i pozostałe, będące wynikiem przemocy pomiędzy ludźmi, w których użyto siły fizycznej lub innych środków, przez jedną osobę, w intencji wyrządzenia krzywdy, zranienia lub śmierci innej osoby. Amerykańska Akademia Nauk przyjęła jako definicję *przemocy* zachowania osobnicze, które z zamierzenia są zagrażające i stanowią próbę wyrządzenia fizycznej krzywdy innym [7]. Powyższe definicje koncentrują się na groźbach lub wyrządzeniu fizycznej krzywdy. Jednakże wykluczają one przypadki, w których słowne obelgi, molestowanie lub poniżanie i inne formy psychicznych urazów mogą stanowić wyłącznie wyrządzoną krzywdę, nie mniej pustoszącą. Wykluczają one również molestowanie seksualne, które może, ale nie musi, być fizyczne. W wyniku amerykańskich badań socjologicznych dokonano klasyfikacji aktów przemocy na: *molestowanie* (akt wywołujący w środowisku pracy „nieprzystojne” słowa, działania lub fizyczny kontakt nie powodujący krzywdy fizycznej), *groźby* (wrażenie chęci spowodowania krzywdy fizycznej) oraz *ataki fizyczne* (agresja, któ-

rej wynikiem jest fizyczny napad z użyciem lub bez użycia broni) [8]. W Wielkiej Brytanii jako definicję *przemocy w środowisku pracy* przyjęto każdy przypadek, w którym pracownik jest obrażany, zastraszany lub zaatakowany przez członka społeczności w okolicznościach wynikających z wykonywanego zatrudnienia. Napastnikiem może być pacjent, klient lub współpracownik.

Zgodnie z definicją Państwowego Instytutu Bezpieczeństwa i Zdrowia Zawodowego USA (National Institute for Occupational Safety and Health – NIOSH): **przemoc w środowisku pracy** jest to każdy fizyczny atak (napaść), zagrażające zachowanie lub słowna obelżywość w miejscu pracy. Dotyczy to, choć nie ogranicza się do pobicia, napaści z użyciem ostrych narzędzi, samobójstw, strzelanin, gwałtów, prób samobójczych, urazów psychicznych (trauma) wynikających z pogroźek, obscenicznych rozmów telefonicznych, zastraszających zachowań i molestowania zarówno seksualnego, jak i psychicznego [9].

W celach statystycznych, środowiska prawnicze i wymuszające przestrzeganie prawa w USA, definiują „przemoc w środowisku pracy” jako popełnienie zakazanych czynów kryminalnych lub zachowań wymuszających w miejscu pracy. Dotyczą one przede wszystkim zabójstw, wymuszonych gwałtów, porwań, napaści, rabunków, gróźb, lekkomyślnie powodowanych zagrożeń, molestowania i nieporządnego prowadzenia się. Zachowanie wymuszające wskazuje, iż przemoc w środowisku pracy, oprócz użycia siły, może przyjmować wiele postaci. Agresor może używać obraźliwego języka, stosować groźby fizyczne i słowne lub niszczyć mienie zagrożonego.

Z formalnego punktu widzenia ustalenie, czy doszło do aktu przemocy w środowisku pracy jest zależne od jej definicji. Tymczasem właściwie nie ma jednoznacznej definicji tego pojęcia. Jest ona potrzebna z wielu powodów. Po pierwsze, dopóki nie zaistnieje jednolita definicja, każde szacowanie możliwości wystąpienia przemocy pozostaje nieporównywalne pomiędzy wynikami badań i miejscami zdarzeń. Po drugie, charakter przemocy jest związany ze strategią prewencji i interwencji. Na przykład, przypadki użycia broni w środowisku pracy obejmują incydenty będące zarówno kontynuacją konfliktów rodzinnych, jak również są skutkiem stresorów i konfliktów



Paulina Walter: Cichy morderca

związanych z pracą. Podczas gdy w obu sytuacjach będą poszkodowani pracownicy, kontrola ze strony pracodawcy w pierwszym przypadku jest bardziej ograniczona, a zatem przesłanki do interwencji będą inne niż w sytuacjach, gdy użycie broni jest bezpośrednio związane ze stresorami i konfliktami w środowisku pracy.

Niektóre statystyki sugerują, że morderstwa w środowisku pracy są najszybciej narastającym typem morderstw w USA. Z powodu takich statystyk przemoc w środowisku pracy przyciąga ostatnio znaczną uwagę. Jednakże wcześniejsze sygnały sugerują, że najbardziej widoczne akty przemocy (morderstwa, strzelaniny) w środowisku pracy, chociaż występują najrzadziej, przyciągają największą uwagę badaczy. Natomiast słowna i psychologiczna agresja wobec przełożonych, podwładnych i pomiędzy pracownikami jest znacznie częstsza, a zwraca się na nią znacznie mniejszą uwagę. Dostrzegając bliski związek pomiędzy różnymi przejawami tego zjawiska można sugerować, że częściej badana jest agresja, aniżeli przemoc w środowisku pracy.

Środowisko pracy, w którym pracownik wykonuje swoje codzienne zadania, może być stałe lub zmienne. Dotyczy to przede wszystkim budynków, otoczenia, parkingów, placów budów, domów klientów oraz podróży do i z pracy.

Akty przemocy w środowisku pracy klasyfikuje się zależnie od relacji pomię-

dzy napastnikiem i pracownikiem lub środowiskiem pracy. Rozróżnia się następujące kategorie wydarzeń: przemoc ze strony osoby obcej, przemoc ze strony klientów, przemoc ze strony współpracowników, przemoc wynikająca ze stosunków osobistych. Kategoryzacja tego typu jest istotna ze względu na przyjmowane scenariusze strategii i prewencji.

Kto ponosi odpowiedzialność?

Pracodawcy mają zarówno prawne, jak i moralne obowiązki w zakresie zapewnienia bezpiecznego środowiska pracy. Aby uniknąć wypadków powodujących utratę życia lub urazy oraz ograniczyć straty finansowe i potencjalną odpowiedzialność, pracodawcy muszą prowadzić politykę i stosować procedury zapobiegające przemocy w ich środowiskach pracy. Taka polityka powinna przewidywać środki identyfikujące potencjalne możliwości zaistnienia przemocy, procedury zapobiegające wystąpieniu przemocy, a w przypadku, gdy środki prewencji zawodzą, powinny być opracowane plany reagowania i łagodzenia dalszych szkód.

Zgodnie z zasadami obowiązującymi w USA, pracodawcy są obowiązani zapewnić swoim pracownikom miejsce zatrudnienia, wolne od rozpoznawalnych zagrożeń, które powodują lub mogą powodować wypadki śmiertelne lub poważne urazy. Ten obowiązek nakazuje dokonywanie przeglądów w celu identyfikacji niebezpiecznych warunków w środowisku pracy i ich poprawy oraz przekazywanie odpowiednich ostrzeżeń w razie wystąpienia tego typu ryzyka zawodowego. Pracodawca, u którego wystąpiły akty przemocy lub jest świadomy zagrożeń, zastraszania albo innych potencjalnych czynników wskazujących na możliwość wystąpienia przemocy jest zobowiązany do wdrożenia odpowiedniego programu prewencyjnego.

Fakty

W USA zabójstwa w miejscu pracy są główną przyczyną śmierci pracujących kobiet (35% wszystkich przypadków śmiertelnych w pracy) i drugą główną przyczyną wypadków śmiertelnych wśród mężczyzn [10].

Zgodnie z ustaleniami Państwowego Instytutu Bezpieczeństwa i Zdrowia Zawodowego (National Institute for Occupational Safety and Health – NIOSH) [11] wzrost ryzyka zabójstw pracowniczych mogą powodować następujące czynniki:

- publiczna wypłata pieniędzy
- praca indywidualna lub w nielicznych zespołach
- praca w godzinach nocnych lub wczesnych rannych
- praca w obszarach o wysokiej przestępczości
- praca w ochronie własności i dobytku o wysokiej wartości
- prace wykonywane w środowiskach lokalnych (ang. *working in community settings*), np. pielęgniarki środowiskowe, kuratorzy, dzielnicowi, listonosze, konserwatorzy.

Zabójstwa w miejscu pracy są przedmiotem uwagi środków przekazu, jednak stanowią one tylko część problemu przemocy. Znacznie więcej jest sytuacji, w których pracownicy są molestowani, podlegają groźbom lub są narażeni na ciężkie uszkodzenie ciała. Głównym czynnikiem utrudniającym szacowanie rozmiaru tego problemu jest brak właściwej rejestracji tego typu wydarzeń w środowisku pracy. Ministerstwo Sprawiedliwości USA (U.S. Department of Justice) w opublikowanych statystykach [12] wykazuje, że prawie milion pracowników stało się ofiarami przemocy podczas pracy. Statystyka ta nie obejmuje zabójstw i została opracowana na podstawie wywiadów z ofiarami. Zgodnie z uzyskanymi danymi najczęściej występującymi aktami przemocy w środowisku pracy są w Stanach Zjednoczonych: zgwałcenia (8%), rabunki (7%), napady (16%). Wskaźnikiem zagrożenia przemocą w środowisku pracy jest fakt, iż 30% ofiar konfrontowało się z uzbrojonymi przestępcami. Badania wykazały, iż 16% przypadków przemocy kończyło się poważnymi urazami fizycznymi, a 10% wymagało leczenia.

Napaści nie powodujące zgonów mają miejsce szczególnie pomiędzy pacjentami a personelem pielęgniarskim w instytucjach opieki zdrowotnej. Do innych zawodów, w których przemoc powoduje czasową niezdolność do pracy, należą prywatne służby ochrony, kierowcy oraz sprzedawcy.

Prawie dwie trzecie przypadków przemocy zdarza się w takich usługach, jak domy opieki, szpitale, jednostki świadczące opiekę domową, usługi socjalne. Około jedna piąta przypadków wydarza się w sklepach spożywczych, restauracjach i barach.

Osoby pracujące w administracji państwowej narażone są w większym stopniu na przemoc aniżeli pracownicy sektora prywatnego. Kobiety pracujące w sektorze państwowym narażone są 8,6

raza częściej na przypadki przemocy aniżeli kobiety pracujące w sektorze prywatnym. Kobiety pracujące w samorządach narażone są 5,5 raza częściej na napaści aniżeli kobiety pracujące w sektorze prywatnym.

Czynniki psychospołeczne i organizacyjne

Definicje, występowanie, przewidywanie i możliwe konsekwencje przemocy w środowisku pracy zaczęły przyciągać uwagę praktyków i badaczy środowiska pracy. Powodem tego jest narastająca liczba morderstw w tym środowisku [13]. Od momentu pojawienia się zainteresowania problematyką przemocy w środowisku pracy stało się jasne, że istotne są takie kwestie, jak natura (definicja), występowanie, predyktory* oraz zapobieganie przemocy.

Predyktory przemocy

Studia literaturowe dotyczące predyktorów przemocy w środowisku pracy wskazują, iż najczęściej uwagi koncentruje się na zbudowaniu „sylwetki” pracownika potencjalnie gwałtownego lub „rozczarowanego”. Z reguły jest on identyfikowany jako rzucająca się w oczy osobowość, o białym kolorze skóry, mężczyzna, w wieku 20–25 lat, „samotnik”, prawdopodobnie ze skłonnością do alkoholu i zafascynowany bronią. Pomijając liczne fałszywe identyfikacje, takie podejście pozwala na identyfikację osobników o predyspozycjach do najbardziej gwałtownych form przemocy i pomija większą grupę osób zaangażowanych w najbardziej agresywne, jednak mniej gwałtowne przypadki.

Wychodząc poza charakterystykę „demograficzną”, pojawiają się poglądy, że niektóre czynniki osobnicze wyrażające się w przemocy poza środowiskiem pracy przenoszą się na to środowisko. Nadmierne spożywanie alkoholu, historia agresji w stworzonej rodzinie lub w domu rodziców oraz niska samoocena wpływają na przemoc w środowisku pracy.

W najnowszej strategii identyfikuje się fizyczne i psychospołeczne warunki panujące w środowisku pracy, przy których występuje wysoka możliwość przemocy. Chociaż badania czynników psychospo-

łecznych są ciągle w stadium początkowym, wydaje się, że poczucie niepewności zatrudnienia, ocena że organizacja środowiska pracy i wdrażana polityka są niewłaściwe, surowy styl kierowania i nadzorowania oraz monitoring elektroniczny są związane z agresją i przemocą w środowisku pracy. Z badań nad predyktorami agresji i przemocy w środowisku pracy wynika również, iż takie czynniki fizyczne, jak odczuwalne zatłoczenie, wysokie temperatury i hałas mogą mieć wpływ na zachowania.

Ofiary przemocy

Z badań wynika, iż pojawiają się pierwotne i wtórne ofiary przemocy w środowisku pracy, obydwie grupy są warte zainteresowania badaczy. Napadnięci kasjerzy bankowi i sprzedawcy sklepowi, pracownicy zaatakowani w pracy przez obecnych lub byłych współpracowników są oczywistymi, bezpośrednimi ofiarami przemocy w pracy. Jednakże z literatury wynika, że wiele zachowań przyswajamy w wyniku obserwacji innych, zatem świadkowie przemocy w środowisku pracy są wtórnymi ofiarami. Obydwie grupy mogą odczuwać negatywne skutki przemocy.

Prewencja przemocy

Większość literatury dotyczącej zapobiegania przemocy w środowisku pracy koncentruje się na poziomie doboru pracowników, na identyfikacji potencjalnie gwałtownych osobników, wykluczając ich z grona zatrudnianych. Takie strategie mają wątpliwą użyteczność ze względów etycznych i prawnych. Z perspektywy naukowej jest równie wątpliwe czy możliwe jest zidentyfikowanie potencjalnie gwałtownego pracownika z wystarczającą precyzją (bez nieakceptowalnie dużej liczby fałszywych identyfikacji). Jest oczywistym, iż należy się koncentrować na problemach środowiska pracy i projektowaniu stanowisk pracy z uwzględnieniem prewencji. Zapewnienie organizacji pracy, odpowiedniej polityki i procedur odczuwanych jako uzasadnione, prawdopodobnie daje skuteczną technikę prewencji.

Skutki przemocy w środowisku pracy na przykładzie USA

Od 1980 do 1989 r. zabójstwa stanowiły w USA trzecią, główną przyczynę

śmierci w wyniku urazów odniesionych w środowisku pracy. W tym okresie, zabójstwa w środowisku pracy osiągnęły 12% wszystkich śmiertelnych wypadków przy pracy. Tylko wypadki samochodowe i z urządzeniami mechanicznymi przewyższyły ten wskaźnik. Od 1993 r. wskaźnik ten wzrósł do 17% co stanowi 0,9 na 100 000 zatrudnionych. Oznacza to drugie miejsce po wypadkach drogowych. Wśród pracujących kobiet jest to główna przyczyna śmierci w środowisku pracy (0,4 na 100 000), chociaż wskaźnik jest niższy aniżeli wśród mężczyzn (1,2 na 100 000).

Przypadki śmiertelne stanowią jednak tylko „czubek góry lodowej”. Na przykład w 1992 r. ok. 22 400 amerykańskich pracowników doznało bardzo poważnych, urazów w środowisku pracy, wymagających wielu dni rekonwalescencji. Wiarygodnych i pełnych danych brakuje, szacuje się jednak, że na każdy przypadek śmiertelny przypadają tysiące, być może setki tysięcy przypadków przemocy w środowisku pracy.

Wielkie brytyjskie towarzystwo ubezpieczeniowe, w swoim biuletynie *Unison* (1992), określiło przemoc „jako najbardziej znaczące ryzyko, którego doznają uczestnicy pracy. Jest to ryzyko, które wprost prowadzi do urazów. Może ono doprowadzić do takiego poziomu stresu zawodowego, który jest nie do opanowania, niszczy poczucie własnej wartości, zagraża zdolności do kontynuowania pracy”.

Trudności rejestrowania przemocy w środowisku pracy

Brakuje dokładnych informacji dotyczących występowania przemocy w środowisku pracy. Większość informacji dotyczy przypadków, które zostały formalnie zgłoszone: zabójstwa, których zgłoszenie jest prawnie wymagane, przypadki rozpatrywane w procesach sądowych oraz przypadki doprowadzające do okresowej niezdolności do pracy, powodującej konieczność wypłaty rekompensat. Jednak oprócz powyższych występuje niezliczona liczba przypadków, w których pracownicy stają się ofiarami agresywnych i uwłaczających zachowań. Wg badań amerykańskich o ponad połowie krzywd odniesionych w pracy nie była informowana policja. Około 40% respondentów informowało, iż nie zgłaszali przypadków, ponieważ uważali, że są to ich sprawy osobiste lub wydarzenia mało

* Predyktor (ang. *predictor*) – pojęcie używane w psychologii, jego znaczenie można opisać jako obserwację czegoś, co pozwala na wyciągnięcie wniosków i na tej podstawie przewidywanie (prognozowanie)

istotne, podczas kiedy 27% informowało przełożonych lub służby ochrony w przedsiębiorstwie, ale również nie zgłaszali przypadków do policji. Dodatkowo, przy braku zgody co do taksonomii przemocy, są także inne przyczyny braku zgłoszeń.

• *Brak systemów rejestracji.* Niewiele instytucji i organizacji wyartykułowało wyraźną politykę dotyczącą przemocy i opracowało procedury zgłaszania i badania rzekomych przypadków przemocy w środowisku pracy. Nawet w przypadkach, kiedy system został wdrożony, trudności w uzyskaniu, skompletowaniu i wypełnieniu wymaganych dokumentów ogranicza się do raportowania najbardziej oburzających przypadków.

• *Obawa przed obwinieniem i odwetem.* Pracownicy mogą się obawiać odpowiedzialności w przypadku ich zaatakowania przez klienta lub pacjenta. Obawa przed zemstą ze strony atakującego również znacząco zniechęca do zgłaszania, szczególnie kiedy atakujący jest przełożonym pracownika i posiada możliwość wpływu na jego pozycję zawodową.

• *Brak zainteresowania ze strony pracodawcy* zgłaszaniem przypadków przemocy stanowi z pewnością czynnik zniechęcający. Również przełożeni, którzy uważają, iż informowanie o takim zjawisku może niekorzystnie wpłynąć na opinię o ich zdolnościach kierowniczych, mogą zniechęcać podwładnych do wypełniania odpowiednich zgłoszeń.

Aby określić występowanie przemocy w środowisku pracy, przy braku wystarczających danych, przeprowadzono ekstrapolację zarówno z dostępnych statystyk (świadczenia zgonów, raporty kryminalne, informacje z systemów ubezpieczeń) jak i specjalnie zaprojektowanych ankiet. Z ekstrapolacji wynika, że około 1 milion (na 110 milionów) amerykańskich pracowników było narażonych na akty przemocy w ciągu każdego roku [14]. Telefonicznie przeprowadzona ankieta na 600-osobowej ogólnokrajowej próbie amerykańskich pracowników zatrudnionych w pełnym wymiarze czasu (z wyłączeniem samozatrudniających się oraz personelu wojskowego) wykazała, iż w 1994 r. jedna osoba na cztery badane była ofiarą przemocy w środowisku pracy, 19% było molestowanych, 7% zastraszano, 3% było zaatakowanych fizycznie. Badający wykazali, że 68% molestowanych, 43% zastraszonych oraz 24% zaatakowanych nie informowało o tych przypadkach. Podobne badania przeprowadzone w Wielkiej Brytanii wykazały,

że 0,5% wymagało interwencji medycznej w wyniku napaści fizycznej w miejscu pracy, 11% odniosło lżejsze obrażenia wymagające pierwszej pomocy, 4 do 6% było zagrożonych przez posiadających broń, a 17% grożono słownie. Przemoc stanowi szczególnie problem dla personelu obsługującego karetki pogotowia, pielęgniarek oraz pracowników zajmujących się opieką nad pacjentami z zaburzeniami psychicznymi. Przemoc stanowi codzienny czynnik zagrożenia zawodowego personelu medycznego zajmującego się pierwszą pomocą oraz personelu działającego w sytuacjach wypadkowych i awaryjnych.

*
* *

Problematyka przemocy w środowisku pracy, stanowi jeden z elementów coraz mocniej artykułowanego postulatu, **aby krajowy system bezpieczeństwa i higieny pracy przekształcać z rekompensującego w kierunku systemu prewencyjnego, zapobiegającego stratom wynikającym z wypadków w środowisku pracy.** Sądząc na podstawie doświadczeń innych krajów, przemoc stała się wyzwaniem dla polityków, prawników i specjalistów wielu dyscyplin naukowych. Uznanie przemocy jako czynnika ryzyka zawodowego, w warunkach krajowych sprzyjałoby zmniejszeniu skali nieszczęść ludzkich i strat materialnych, przynajmniej w tych dziedzinach, które z natury działalności funkcjonują w obszarze podwyższonego narażenia na przemoc fizyczną. Przemoc psychiczna w polskich środowiskach pracy, której przejawy również osiągają poziom alarmujący, zwłaszcza obecnie na coraz trudniejszym rynku pracy, stanowi w swej istocie zagadnienie jeszcze trudniejsze do opanowania.

Pragmatyczne rozwiązania, w tym obszarze, wymagają refleksji i dyskusji specjalistów oraz przedstawicieli zainteresowanych środowisk. Do istotnych kwestii należą:

• Czy przemoc w środowisku pracy można uznać jako czynnik ryzyka zawodowego, a tym samym spowodować odpowiednie działania w środowiskach o podwyższonym stopniu narażenia?

• Czy krajowe regulacje prawne są wystarczające, aby minimalizować ryzyko związane z przemocą w środowisku pracy?

• Dlaczego w statystycznej karcie wypadku nie uwzględnia się przemocy (oprócz pozycji: 187. Żarty, bójki), mimo

że już w 1978 r. sąd uznał pobicie pracownika za wypadek przy pracy**)?

• Jakie są granice cech wypadku, tj. przyczyny zewnętrznej i jej związku z pracą w odniesieniu do wydarzeń spowodowanych przemocą?

• Relacje sprawca-ofiara, w kontekście pracodawca–pracownik–osoba obca?

***) Wyrok SN z dnia 11 sierpnia 1978 r. sygn. akt III PRN 25/78. „Pobicie pracownika podczas wykonywania przez niego zwykłych czynności pracowniczych w zakładzie pracy lub w innym miejscu wyznaczonym do ich wykonywania jest z reguły wystarczającą przesłanką do uznania, że zdarzenie to nastąpiło w związku przyczynowym z pracą”.

PIŚMIENNICTWO

- [1] Warshaw L.J.: *Encyclopaedia of Occupational Health and Safety* – 4th Edition, vol. 2 ILO, 1998, s. 51.1-51.8
- [2] *Imy słownik języka polskiego.* Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2000
- [3] *Słownik współczesny języka polskiego.* Wydawnictwo WILGA, Warszawa 1996
- [4] Dąbrowka A., Geller E., Turczyn R.: *Słownik synonimów.* Świat Książki, Warszawa 1998
- [5] Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (Tekst jedn. DzU z 1998 r., nr 21, poz. 94 ze zm.)
- [6] Rosenberg M.I., Mercy J.A.: *Assaultive Violence. In Violence in America: A Public Health Approach,* New York: Oxford Univ. Press, 1991
- [7] Reiss A.J., Roth J.A.: *Understanding and preventing violence.* Washington D.C.: National Academy Press, 1993
- [8] Lawless P.: *Fear and violence in the workplace: A survey documenting the experience of american workers.* Minneapolis, Minn: Northwestern National Life Insurance, 1993
- [9] Workplace violence awareness and prevention. Occupational Safety & Health Administration (OSHA), U.S. Department of Labor. <http://www.osha-slc.gov/workplace-violence/workplaceViolence.PartI.htm>
- [10] Toscano G.: *National Census of Fatal Occupational Injuries.* 1994. Washington D.C.: Bureau of Labor Statistics, U.S. Department of Labor, August 1995
- [11] *Preventing Homicide in the Workplace.* Cincinnati, OH, NIOSH; U.S. Department of Health and Human Services, September 1993
- [12] Bacham R.: *National Crime Victimization Survey: Violence and Theft in the Workplace.* Washington, D.C.: Bureau of Justice Statistics, U.S. Department of Justice, July 1994
- [13] Barling J.: *Encyclopaedia of occupational health and safety* – 4th Edition, vol. 2 ILO, 1988, s. 34.1-34.77
- [14] Bachaman R.: *Crime Victimization Survey: Violence and Theft in the Workplace.* Washington D.C.: US Department of Justice, 1994