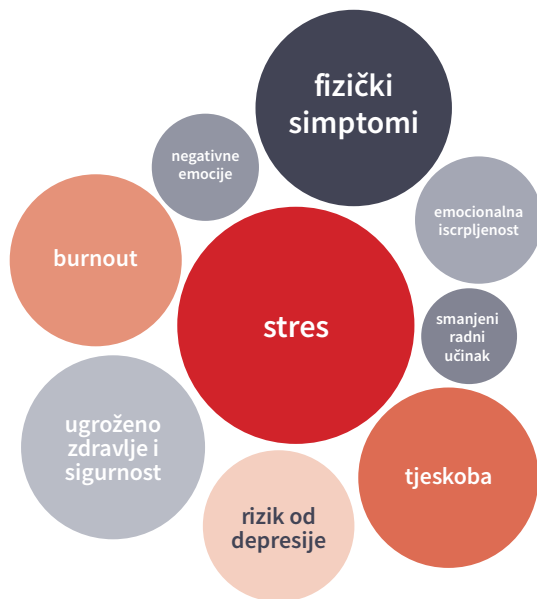




POSljedICE

ZA RADNIKE:

- Problemi mentalnog zdravlja (stres, anksioznost, depresija, burnout)
- Problemi fizičkog zdravlja
- Smanjeno zadovoljstvo poslom i radna produktivnost
- Napuštanje posla, financijski gubitci



ZA POSLODAVCE:

- Negativan učinak na organizacijsku kulturu i klimu
- Ugrožavanje timskog rada i organizacijskog morala
- Negativan učinak na poslovne rezultate i ugled organizacije



MJERE PREVENCIJE

Osnovne mjere prevencije socijalno nepoželjnih ponašanja uključuju promicanje pozitivnog psihosocijalnog radnog okruženja te politiku nulte tolerancije za uznemiravanje i nasilje, poticanje otvorene komunikacije o ovoj vrsti problema te razvijanje mehanizma za prijavljivanje svakog incidenta i jasne procedure za rješavanje ove vrste problema.

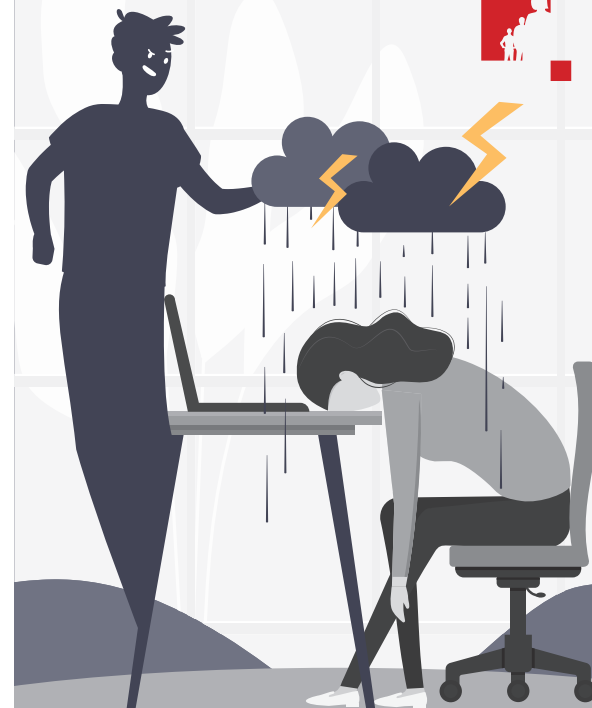
Posebne mjere kontrole mogu se uvoditi i u radnu okolinu, kao što su alarmni sustavi u slučaju incidenta, uklanjanje opasnih predmeta iz radne okoline koji mogu služiti kao sredstvo napada, identifikacija osoba koje ulaze u ustanovu i sl.

Posebna se pozornost posvećuje treningu djelatnika za prepoznavanje i upravljanje situacijama s agresivnim ljudima (strankama, klijentima, pacijentima), za koji se pokazala visoka učinkovitost. **Trening djelatnika** prema preporukama WHO uključuje: podizanje svijesti o rizičnim znakovima i situacijama (razumijevanje uzroka nasilje, rizičnih situacija, prepoznavanje upozoravajućih znakova za agresivno ponašanje), mjere prevencije pojave agresivnog ponašanja (verbalne i neverbalne komunikacijske vještine s ciljem smanjivanja vjerojatnosti pojave agresivnog ponašanja) te tehnike nošenja s agresivnim ljudima (npr. samoobrana).

U konačnici, od velike je važnosti pružiti **stručnu pomoć i podršku** onim radnicima koji imaju neke posljedice na zdravlje zbog izloženosti nekom obliku nepoželjnog socijalnog ponašanja. Postavljanje jasnog okvira za sprječavanje i rješavanje problema uznemiravanja i nasilja na radnom mjestu ključan je korak za sigurno i zdravo radno mjesto.



HZJZ
HRVATSKI ZAVOD
JAVNO ZDRAVSTVO



NEPOŽELJNA SOCIJALNA PONAŠANJA NA RADNOM MJESTU

Hrvatski zavod za javno zdravstvo

Služba za medicinu rada i sporta,
prevenciju invalidnosti i psihosocijalne
rizike na radnom mjestu

Nepoželjna socijalna ponašanja u kontekstu rada odnose se na one oblike ponašanja koje uključuju fizičko i psihičko nasilje te seksualno uznemiravanje na radnom mjestu.

Konvencija Međunarodne organizacije rada br. 190 definira nasilje i uznemiravanje na radnom mjestu kao *niz neprihvatljivih ponašanja ili prijetnji istima, bilo da se radi o jednom događaju ili ponavljanim radnjama, koje imaju za cilj, rezultiraju ili bi mogle rezultirati fizičkom, psihološkom, seksualnom ili financijskom štetom.*

Nasilje i uznemiravanje u svijetu rada može biti **fizičko** (npr. fizički napadi, premlaćivanje, udaranje nogom, šamaranje, pucanje, guranje, ugrizi), **psihičko** (npr. verbalno zlostavljanje, mobbing, odnosno psihičko uznemiravanje na radnom mjestu može uključivati brojne aspekte poput, izoliranja osobe, uskraćivanja informacija, klevetanja i ismijavanja, omalovažavanja prava i mišljenja, postavljanja nemogućih ciljeva i rokova, neiskorištavanje talenta, ugrožavanja reputacije), i/ili **seksualno** (npr. seksualni napadi, seksualna ucjena, seksualno napastovanje, komentari vezani za spol ili izgled, pogrdne primjedbe, insinucije, prikazivanje seksualno sugestivnog ili eksplicitnog materijala).

Uznemiravanje i nasilje na radnom mjestu može biti **horizontalno** (između kolega), **vertikalno** (između nadređenih i podređenih) te **vanjsko** ili od treće strane (od korisnika usluga).



Istraživanja pokazuju da **12.5% radnika** u EU je doživjelo neki od oblika nepoželjnog socijalnog ponašanja na radnom mjestu (EWCTS, 2021). Pri tome, žene su u prosjeku u većoj mjeri izložene nepoželjnim socijalnim ponašanjima na radnim mjestima, prvenstveno neželjenoj seksualnoj pažnji. Osim toga, oni radnici čiji posao uključuje izloženost klijentima/strankama, što je osobito primjetno u zdravstvenoj djelatnosti i među radnicima zaštitnih službi (npr. policajci, zatvorski čuvari i zaštitari), prijavljuju 2–3 puta višu razinu nasilja, uznemiravanja i zlostavljanja od prosjeka EU-a.

UZROCI

Nasilje i uznemiravanje u svijetu rada mogu biti potaknuti nizom *individualnih, društvenih i radno povezanih čimbenika*, uključujući psihosocijalne rizike, kulturu na radnom mjestu, specifične radne situacije, itd.

Postoje radne situacije koje povećavaju rizik od nasilja i uznemiravanja na poslu, osobito od strane trećih osoba. To uključuje izolirani rad, rad u kontaktu s ljudima (strankama, klijentima, pacijentima), rad s vrijednostima i rukovanje gotovinom te rad na izoliranim ili udaljenim lokacijama, u večernjim satima i/ili noću.

Međutim, i loše psihosocijalno radno okruženje koje stvara stres kod radnika, može biti osnova za pojavu raznih oblika uznemiravanja i nasilja.



Do povećanog rizika od uznemiravanja i nasilja može doći u radnom okruženju gdje je organizacijska kultura takva da tolerira nepoželjna socijalna ponašanja ili ih ne prepoznaje kao problem, gdje ne postoje jasne vrijednosti i pravila ponašanje, kao niti protokoli za rješavanje ove vrste problema, već je došlo do 'normalizacije' nasilja i uznemiravanja, tj. nepoželjna ponašanja događaju se toliko često da se počinju smatrati normalnim dijelom svakodnevnog posla.

Osim toga, psihosocijalni rizici kao što su visoki zahtjevi rada, vremenski pritisci, negativna socijalna klima, loša komunikacija i narušeni međuljudski odnosi, nesigurnost posla, doživljaj nepravde također mogu dovesti do pojave problema nepoželjnih socijalnih ponašanja unutar organizacije.