

Международное бюро труда **МБТ** Международный совет медсестер **МСМ**  
Всемирная организация здравоохранения **ВОЗ**  
Интернационал общественного обслуживания **ИОО**  
Совместная программа по борьбе с  
насилием на рабочих местах в сфере здравоохранения

**ОСНОВНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ПО БОРЬБЕ С НАСИЛИЕМ НА РАБОЧИХ МЕСТАХ  
В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**2002 год**

Первое издание, 2002 год

Издания Международного бюро труда защищены авторскими правами в соответствии с Протоколом № 2 Универсальной конвенции по авторскому праву. Тем не менее, краткие выдержки из них могут перепечатываться без разрешения при условии указания источника. **Для получения разрешения на перепечатывание или перевод публикаций необходимо обратиться по адресу: Publications Bureau (Rights and Permissions), International Labour Office, CH-1211 Geneva 22, Switzerland, [pubdroit@ilo.org](mailto:pubdroit@ilo.org).** Международное бюро труда приветствует подобные обращения.

Библиотеки, институты, и другие учреждения, зарегистрированные в Великобритании Агентством лицензирования авторских прав, 90 Tottenham Court Road, London W1P 0LP (Факс +44 207 631 5500), в США Центром регулирования авторских прав, 222 Rosewood Drive, Danvers, MA 01923 (Факс + 1 978 750 4470), или в других странах соответствующими организациями по передаче авторских прав, могут снимать копии публикаций в соответствии с лицензиями, выданными им для этой цели.

---

Международное бюро труда / Международный совет медсестер / Всемирная организация здравоохранения / Интернационал общественного обслуживания  
*Основные рекомендации по борьбе с насилием на рабочих местах в сфере здравоохранения*  
Женева, Международное бюро труда, 2002 год

ISBN: 92-2-413 446-7

---

*ILO Cataloguing in Publication Data*

---

Названия, соответствующие принятой в Организации Объединенных Наций практике, и изложение материала в настоящей публикации не являются выражением какого-либо мнения Международного бюро труда ни о правовом статусе любой страны, района или территории, или их властей, ни о делимитации их границ.

Ответственность за изложенные в публикациях мнения полностью лежит на авторах материалов. Публикация материалов не означает, что Международное бюро труда, Международный совет медсестер, Всемирная организация здравоохранения, Интернационал общественного обслуживания поддерживают мнения, изложенные в публикациях.

Упоминание названий компаний, коммерческих продуктов и процессов не подразумевают их одобрения Международным бюро труда, Международным советом медсестер, Всемирной организацией здравоохранения или Интернационалом общественного обслуживания, так же, как и отсутствие упоминания какой-либо компании, коммерческого продукта или процесса не означает их неодобрения.

Издания Международного бюро труда распространяются через крупные книоторговые компании, местные отделения МОТ во многих странах, их также можно получить непосредственно в Международном бюро труда; просьба обращаться по адресу: ILO Publications, International Labour Office, CH-1211 Geneva 22, Switzerland. Там же можно получить каталог изданий МБТ и список новых изданий.

---

Напечатано в Швейцарии

Настоящие «Основные рекомендации» являются неотъемлемой частью Совместной программы МБТ/МСМ/ВОЗ/ИОО по борьбе с насилием на рабочих местах в сфере здравоохранения (2000-2002). В рамках программы, с целью заполнения информационных пробелов и получения базовой и более глубокой информации, было проведено несколько исследований по странам, а также сравнительных тематических исследований. На базе полученных результатов и были разработаны настоящие «Основные рекомендации». На данной стадии, «Рекомендации» носят неформальный характер и предназначены для стимулирования и направления инициатив на международном, национальном и местном уровнях. Это предварительный вариант, который нужно проверить на практике. Любые комментарии приветствуются.

Первый вариант «Основных рекомендаций», разработанный Витторио Ди Мартино, был обсужден в апреле 2002 года во время неформальных консультаций в рамках Совместной программы МБТ/МСМ/ВОЗ/ИОО по борьбе с насилием на рабочих местах в сфере здравоохранения. Совместная программа благодарит Витторио и всех, принявших участие в разработке настоящих «Основных рекомендаций», за их ценный вклад.

## Оглавление

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ, ЦЕЛЬ И ПРИМЕНЕНИЕ, ТЕРМИНОЛОГИЯ
  - 1.1 Общие сведения
  - 1.2 Цель и применение
  - 1.3 Терминология
  
2. ОБЩИЕ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ
  - 2.1 Правительство
  - 2.2 Работодатели
  - 2.3 Трудящиеся
  - 2.4 Профессиональные организации
  - 2.5 Общество
  
3. ПОДХОД
  - 3.1 Комплексный
  - 3.2 Охватывающий всех участников
  - 3.3 Учитывающий культурные и гендерные особенности, носящий недискриминационный характер
  - 3.4 Систематический
  
4. ОСОЗНАНИЕ ВОЗМОЖНОСТИ НАСИЛИЯ НА РАБОЧИХ МЕСТАХ
  - 4.1 Организации с повышенным риском
  - 4.2 Потенциальные правонарушители
  - 4.3 Потенциальные жертвы
  
5. ОЦЕНКА РИСКА НАСИЛИЯ
  - 5.1 Анализ доступной информации
  - 5.2 Идентификация особенно опасных ситуаций
  
6. ДЕЙСТВИЯ НА РАБОЧИХ МЕСТАХ
  - 6.1 Предусловия
  - 6.2 Организационное воздействие
  - 6.3 Рабочая обстановка
  - 6.4 Действия на уровне индивидуума
  - 6.5 Принятие мер после совершения насилия
  
7. ОЦЕНКА

## 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ, ЦЕЛЬ И ПРИМЕНЕНИЕ, ТЕРМИНОЛОГИЯ

### 1.1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Насилие на рабочих местах – и физическое, и психологическое, – переросло в глобальную проблему, касающуюся всех стран, организаций и профессий. Казалось бы, забытая, проблема насилия на рабочих местах особенно обострилась в последние годы и сейчас является первоочередной как в развитых, так и в развивающихся странах.

От насилия на рабочих местах страдают миллионы людей по всему миру. Это один из основных источников неравенства, дискриминации, обвинений, конфликтов на рабочих местах. Все больше проблема насилия становится центральным вопросом соблюдения прав человека. Кроме того, насилие на рабочих местах представляет собой серьезную, иногда смертельную угрозу эффективной и успешной деятельности организации. Насилие вызывает немедленное и часто длительное ухудшение межличностных отношений, организации работы, рабочей обстановки в целом.

Хотя насилию на рабочих местах подвержены работники практически всех категорий во всех отраслях экономики, наиболее распространено оно в здравоохранении. Случаи насилия в этом секторе могут составлять почти четверть от общего числа случаев насилия на рабочих местах. (*Nordin, H., 1995*)

В условиях реформирования отрасли, возрастающего стресса на работе, социальной нестабильности, ухудшения межличностных взаимоотношений, насилие на рабочих местах в сфере здравоохранения распространяется особенно быстро. К тому же, насилие в семье и на улицах «выплескивается» в медицинские учреждения. Недавние исследования подтверждают, что насилие на рабочих местах универсально, однако, некоторые его характеристики могут отличаться от региона к региону. Страдают от него и мужчины, и женщины, хотя некоторые категории подвергаются большему риску. В целом, насилию подвержены более половины медицинских работников. (*Di Martino, V., 2002, в печати*)

Широкое распространение насилия негативно влияет на оказание медицинских услуг, включая ухудшение их качества, вынуждает медицинских работников уходить из сферы здравоохранения. Это, в свою очередь, может привести к уменьшению количества услуг, предоставляемых населению, повышению их стоимости. Данная проблема особенно актуальна для развивающихся стран, где доступность медицинских услуг может оказаться под угрозой из-за ухода медработников, которых и без этого недостаточно.

По оценкам большинства исследователей, на долю стресса и насилия приходится приблизительно 30% общей стоимости лечения болезней и несчастных случаев. Другими словами, на долю стресса/насилия приходится приблизительно 0.5 – 3.5% ВВП в год. (*Hoel, H.; Sparks, K.; Cooper, C., 2000*)

Приведенные цифры свидетельствуют о высоком уровне распространения насилия и о необходимости принятия срочных мер. Более того, в каждой стране имеются веские доказательства, которые стоит использовать для расширения информированности населения о проблеме насилия на рабочих местах. Решение этой проблемы должно стать приоритетной задачей для всех работающих в сфере здравоохранения или связанных с ее развитием.

## **1.2 ЦЕЛЬ И ПРИМЕНЕНИЕ**

### **цель**

Целью настоящих «Основных рекомендаций» (далее – «Рекомендации») является выработка общих рекомендаций по борьбе с насилием на рабочих местах в сфере здравоохранения. Являясь далеко не директивными, «Рекомендации» следует рассматривать как базовый инструмент борьбы с насилием, на основе которого можно разработать аналогичные инструменты, адаптированные к конкретным культуре, ситуации и потребностям.

В «Рекомендациях» рассматриваются следующие основные направления деятельности:

- предупреждение насилия на рабочих местах
- борьба с насилием на рабочих местах
- управление и ослабление последствий насилия на рабочих местах
- забота и поддержка трудящихся, подвергшихся насилию на рабочих местах
- последовательность принятых мер.

### **использование**

Настоящие «Рекомендации» могут быть использованы для:

- разработки конкретных действий на уровне предприятия, отрасли, страны
- стимулирования диалога, консультаций, переговоров, иных форм сотрудничества между правительствами, работодателями и трудящимися, профсоюзами и другими профессиональными объединениями, специалистами, которые занимаются проблемой насилия на рабочих местах, всеми заинтересованными сторонами (например, группами защиты прав потребителей/пациентов, неправительственными организациями, занимающимися вопросами насилия на рабочих местах, здравоохранения, защиты прав человека, гендерного равенства)
- имплементацию некоторых положений «Рекомендаций», через консультации с соответствующими органами, в национальное законодательство, стратегии и программы деятельности, коллективные договоры разных уровней, стратегии развития предприятий.

### **сфера применения**

Настоящие «Рекомендации» применяются:

- ко всем работодателям и трудящимся
- в государственном, частном секторах
- в формальной и неформальной экономике.

## **1.3 ТЕРМИНОЛОГИЯ**

Несмотря на глобальное понимание необходимости борьбы с насилием на рабочих местах, термины и понимание этих терминов могут отличаться в разных странах или ситуациях. Поэтому очень важно, чтобы приведенные ниже термины и определения соответственно оценивались и воспринимались, чтобы их значимость была ясна тем, кто будет использовать настоящие «Рекомендации».

## ***Общее определение насилия на рабочих местах***

Случаи, когда трудящиеся в обстоятельствах, связанных с их работой, включая дорогу на работу и с работы, подвергаются оскорблениям, угрозам, нападкам, которые представляют прямую или непрямую угрозу их безопасности, благополучию или здоровью (адаптировано из определения Европейской Комиссии).

### *Физическое и психологическое насилие*

Если существование физического насилия на рабочих местах всегда признавалось, то психологическое насилие долгое время недооценивали; только сейчас ему уделяют должное внимание. Ныне решение проблемы психологического насилия на рабочих местах приобретает приоритетное значение.

Также признано, что психологическое насилие часто имеет вид повторяющихся действий, каждое из которых в отдельности может быть незначительным, но, накапливаясь, они могут превратиться в очень серьезную форму насилия. Хотя иногда достаточно и одного действия, психологическое насилие часто состоит из повторяющихся, нежелательных, безответных, навязываемых действий, которые могут подавлять жертву.

### *Физическое насилие*

Использование физической силы по отношению к другому лицу или группе лиц, ведущее к физическому, сексуальному или психологическому травмированию. Включает, среди прочего, удары, пинки, шлепки, тычки, толчки, укусы, щипки (адаптировано из определения насилия ВОЗ).

### *Психологическое насилие*

Намеренное использование власти, включая угрозу применения физической силы, по отношению к другому лицу или группе лиц, которое может привести к нанесению вреда их физическому, умственному, духовному, моральному или социальному развитию. Включает словесные оскорбления, запугивания, преследования, угрозы (адаптировано из определения насилия ВОЗ).

## ***Часто используемые термины***

На практике физическое и психологическое насилие часто переплетаются, затрудняя попытки классифицировать различные формы насилия. Некоторые из наиболее часто используемых терминов, касающихся насилия, приведены ниже.

- *Нападки*

Намеренное поведение, приносящее физический вред, включая сексуальные домогательства

- *Оскорбление*

Поведение, унижающее, позорящее или каким-либо иным образом показывающее отсутствие уважения к чести и достоинству другого человека (Ассоциация дипломированных медсестер провинции Альберта).

- *Запугивание*

Повторяющееся время от времени оскорбительное поведение мстительного, жестокого или злонамеренного характера с целью унижить или подорвать репутацию другого лица или группы лиц (адаптировано из пособия МОТ «Насилие на рабочих местах»).

- *Преследования*

Любое нежелательное, не встречающее ответа поведение, которое унижает достоинство мужчины или женщины и базируется на возрасте, физических недостатках, сексуальной ориентации, изменении пола, расе, цвете кожи, языке, религии, политических, профсоюзных или иных убеждениях, национальности, принадлежности к меньшинству, социальном статусе, материальном положении, происхождении или каком-либо другом признаке (Акт о правах человека, Великобритания).

- *Сексуальные преследования*

Любое нежелательное, не встречающее ответа поведение сексуального характера, оскорбительное для лица, на которое оно направлено, в результате которого это лицо чувствует себя запуганным, униженным, стесненным (Ирландская организация медсестер).

- *Расовое преследование*

Любое запугивающее нежелательное, не встречающее ответа поведение, которое унижает достоинство мужчины или женщины и базируется на расе, цвете кожи, языке, национальности, религии, принадлежности к меньшинству, происхождении или другом признаке (адаптировано из Акта о правах человека, Великобритания).

- *Угроза*

Обещание использовать физическую силу или власть (в том числе и психологическую силу) приводящее к опасению получить физическую, сексуальную или психологическую травму или к другим негативным последствиям для лиц или групп, которых оно касается.

- *Жертва*

Любое лицо, ставшее объектом насильственных действий или поведения, описанных выше.

- *Правонарушитель*

Любое лицо, совершающее насильственные действия или ведущее себя как описано выше.

- *Рабочее место*

Любое медицинское учреждение, независимо от размера и места расположения (город или сельская местность), вида предоставляемых услуг, включая крупные больницы в больших городах, региональные и районные больницы, медицинские центры, клиники, реабилитационные центры, медицинские учреждения длительного пребывания, офисы врачей общей практики, других независимых докторов. В случае, если медицинские услуги предоставляются за пределами медицинских учреждений, например на дому, услуги скорой помощи, любое место оказания подобных услуг считается рабочим местом.

## **2. ОБЩИЕ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ**

### **2.1 ПРАВИТЕЛЬСТВО**

Правительство и соответствующие его органы должны обеспечить необходимую базу для снижения уровня и искоренения насилия. Это подразумевает:

- включение проблемы снижения уровня и искоренения насилия на рабочих местах в сфере здравоохранения в политику, проводимую на национальном, региональном, местном уровне в сферах охраны труда, защиты прав человека, экономического роста, развития предприятий, гендерного равенства
- содействие участию всех заинтересованных сторон в разработке и реализации подобных политик и планов
- пересмотр трудового законодательства, принятие, при необходимости, специальных законодательных актов
- обеспечение исполнения соответствующих законов
- поощрение включения в коллективные договоры на всех уровнях положений, направленных на снижение уровня насилия на рабочих местах
- поощрение разработки предприятиями стратегий по борьбе с насилием на рабочих местах
- проведение кампаний по информированию общественности о проблеме насилия на рабочих местах

- сбор информации и статистических данных о распространении, причинах и последствиях насилия на рабочих местах
- координацию действий субъектов, занимающихся данной проблемой.

## **2.2 РАБОТОДАТЕЛИ**

Работодатели и их организации должны обеспечить недопущение насилия на рабочих местах.

Это включает:

- признание общей ответственности за обеспечение здоровья, безопасности и благополучия трудящихся, включая исключение риска насилия на рабочих местах, в соответствии с национальным законодательством и практикой
- создание атмосферы неприятия насилия на своих предприятиях
- надлежащее рассмотрение случаев насилия на рабочих местах, факторов, которые сделали возможным такие случаи
- разработку на предприятиях стратегий и планов борьбы с насилием на рабочих местах, создание необходимых контрольных механизмов, введение санкций
- консультации с представителями трудящихся касательно разработки и претворения в жизнь подобных стратегий и планов
- принятие всех необходимых предупредительных мер по уменьшению и устранению риска насилия на рабочих местах
- возложения на управляющих всех уровней ответственности за внедрение стратегий и процедур, касающихся борьбы с насилием на рабочих местах
- предоставление адекватной информации, проведение инструктажей и тренингов по вопросам насилия на рабочих местах
- предоставление кратко-, средне-, и долгосрочной помощи всем пострадавшим от насилия на рабочих местах, в том числе необходимой правовой помощи
- уделение особого внимания факторам, приводящим к повышению риска, которому подвергаются отдельные категории медработников, а также риску, связанному с работой в специфических условиях, существующих в здравоохранении
- приложение усилий для включения положений по снижению и устранению насилия на рабочих местах в коллективные договоры всех уровней
- активное распространение информации о риске и пагубных последствиях насилия на рабочих местах
- создание надлежащей системы отчетности
- создание механизмов для сбора данных и информации, касающихся насилия на рабочих местах.

## **2.3 ТРУДЯЩИЕСЯ**

Трудящиеся должны всеми разумными средствами содействовать снижению и устранению риска насилия на рабочих местах, то есть:

- следовать политике и процедурам, принятым на предприятии
- сотрудничать с работодателями в вопросах снижения и устранения риска насилия на рабочих местах
- посещать соответствующие учебные и тренинговые программы
- сообщать о наименьших проявлениях насилия

- активно содействовать повышению осведомленности о риске, влиянии и санкциях, связанных с насилием на рабочих местах
- обращаться за советом и поддержкой, столкнувшись с ситуацией, которая может привести к насилию на рабочих местах.

## **2.4 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ**

Профсоюзы, профессиональные советы, ассоциации должны инициировать, участвовать и содействовать проведению в жизнь программ и механизмов по снижению и устранению риска насилия на рабочих местах. Это подразумевает:

- содействие обучению медперсонала в вопросах, касающихся риска насилия на рабочих местах и механизмов предотвращения, выявления и преодоления такого насилия
- разработку механизмов сбора информации о случаях насилия в сфере здравоохранения, содействие сбору такой информации
- включение в перечни правил, которыми руководствуются данные организации в своей деятельности, норм, касающихся недопустимости проявления любых случаев насилия на рабочих местах
- содействие включению в процедуру аккредитации медицинских учреждений требований о принятии мер, направленных на предотвращение случаев насилия на рабочих местах
- включение положений по снижению и устранению насилия на рабочих местах в коллективные договоры всех уровней
- содействие разработке на предприятиях стратегий и планов борьбы с насилием на рабочих местах
- активное содействие повышению осведомленности о риске насилия на рабочих местах
- предоставление помощи пострадавшим от насилия на рабочих местах, в том числе необходимой правовой помощи.

## **2.5 ОБЩЕСТВО**

Средства массовой информации, вузы, научно-исследовательские институты, эксперты в вопросах насилия на рабочих местах, группы защиты прав потребителей и пациентов, полиция, органы правосудия, неправительственные организации, занимающиеся вопросами насилия на рабочих местах, здравоохранения, защиты прав человека, гендерного равенства должны активно содействовать и участвовать в инициативах, направленных на борьбу с насилием на рабочих местах. Это влечет за собой:

- содействие созданию информационной и экспертной сетей в этой сфере
- содействие повышению осведомленности о риске насилия на рабочих местах
- содействие разработке согласованных стратегий и планов борьбы с насилием на рабочих местах
- содействие проведению необходимых постоянных тренингов и обучения
- содействие вместе с вспомогательными структурами предупреждению насилия на рабочих местах, улаживанию случаев насилия и ликвидации их последствий.

## **3. ПОДХОД**

Насилие на рабочих местах — не изолированная отдельная проблема, а структурная, стратегическая проблема, вызванная социальными, организационными и культурными факторами. Соответственно, необходима разработка и применение такого подхода, который учитывал бы эти факторы, рассматривал бы все участвующие стороны и принимал бы во внимание культурный и гендерный аспекты проблемы. Также важно, чтобы любое предпринятое вмешательство разрабатывалось на

базе этого подхода, чтобы оно было систематическим, с целью максимизации эффективности использования часто ограниченных ресурсов отрасли. Поэтому, подобный подход должен быть комплексным, охватывающим всех участников, учитывающим культурные и гендерные особенности, носящим недискриминационный и систематический характер.

### **3.1 КОМПЛЕКСНЫЙ**

На всех уровнях необходимо придерживаться комплексного подхода, базирующегося на комбинированном и сбалансированном внимании к предупреждению и реабилитации. Реабилитация должна включать все необходимые меры по лечению и восстановлению пострадавших от насилия на рабочих местах на протяжении необходимого для этого времени. Предупреждение заключается в активном реагировании на случаи насилия на рабочих местах с уделением особого внимания искоренению причин насилия и долгосрочной оценке каждого случая воздействия. Особенно эффективны предупредительные меры, направленные на улучшение условий, организации труда, межличностных отношений на рабочих местах. Важно, чтобы предупредительные меры принимались сразу же после выявления риска насилия на рабочих местах, не ожидая, пока насилие произойдет.

### **3.2 ОХВАТЫВАЮЩИЙ ВСЕХ УЧАСТНИКОВ**

Следует активно содействовать подходу, вовлекающему всех участников, при котором заинтересованные стороны считают полезной совместную работу по снижению насилия на рабочих местах и принимают активное участие в разработке и реализации инициатив по борьбе с насилием. Подход, охватывающий всех участников должен:

- создать атмосферу доверия, необходимую для открытого общения со всеми сотрудниками. Особенно важно, чтобы руководство разъяснило, что трудящиеся, открыто высказывающие свои мнения о насилии на рабочих местах и свои идеи по поводу изменений условий труда, не только не будут наказаны, но отблагодарены за свой позитивный вклад
- вовлекать все заинтересованные стороны. Участие профсоюзов, других профессиональных организаций, правительства, работодателей и трудящихся, экспертов в вопросах насилия на рабочих местах, полиции, и всех заинтересованных сторон (например, групп защиты прав потребителей/пациентов, неправительственных организаций, занимающихся вопросами насилия на рабочих местах, здравоохранения, защиты прав человека, гендерного равенства) может в значительной мере способствовать росту осведомленности и изменения отношения к вопросам насилия на рабочих местах
- активизировать деятельность комитетов или групп охраны труда, которые получают сообщения о случаях насилия на рабочих местах, расследуют эти случаи, проводят исследования по вопросам насилия на рабочих местах и дают рекомендации по внесению корректив в стратегию борьбы с насилием на рабочих местах
- поощрять участие трудящихся в работе таких комитетов или групп.

### **3.3 УЧИТЫВАЮЩИЙ КУЛЬТУРНЫЕ И ГЕНДЕРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ, НОСЯЩИЙ НЕДИСКРИМИНАЦИОННЫЙ ХАРАКТЕР**

#### **Культура**

Хотя проблема насилия на рабочих местах глобальна, ее восприятие и понимание различно в разных культурах. Эту разницу в культурах необходимо учитывать:

- прибегать к соответствующей терминологии, обычной для языка, используемого в данной культуре

- обращать пристальное внимание на те формы насилия на рабочих местах, которые наиболее типичны в данной культуре
- уделять особое внимание выявлению и идентификации случаев насилия на рабочих местах, которые тяжело выявить и воспринимать их как реально существующие в связи с культурными особенностями

### ***Пол***

Необходимо признать существование гендерного аспекта проблемы. Насилию на рабочих местах подвергаются и женщины, и мужчины, но по-разному: женщины особенно подвержены некоторым видам насилия, в частности, сексуальному. (*D. Chappell и V. Di Martino 2000*). В сфере здравоохранения, где насилие настолько распространено, что воспринимается, как часть трудовой деятельности, занято большинство женщин. Концентрация женщин на низкооплачиваемых и непрестижных должностях еще более усугубляет проблему, превращая их в действительно или потенциально уязвимые мишени. Более справедливые гендерные отношения и повышение статуса женщин жизненно важны для предотвращения насилия на рабочих местах в здравоохранении. Любые меры, предпринимаемые в этой сфере, должны учитывать специфику конкретной ситуации.

### ***Дискриминация***

Насилие на рабочих местах тесно связано с дискриминацией, и само порождает ее. Дискриминация включает любое различие, исключение, преимущество, которые сводят на нет или приводят к неравенству возможностей и обращения в трудовой сфере, и базируются на расе, цвете кожи, половой принадлежности, религии, политических взглядах, национальности и социальном положении. Любая стратегия или действие по борьбе с насилием на рабочих местах должна также быть направлена на борьбу с любой формой дискриминации, связанной или порожденной этим насилием.

## **3.4 СИСТЕМАТИЧЕСКИЙ**

Для эффективности вышеприведенных подходов важно, чтобы действия по борьбе с насилием были систематическими.

Кратко-, средне- и долгосрочные цели и стратегии нужно определить на ранних стадиях для организации действий по достижению реальных целей в согласованные сроки.

Действия должны состоять из нескольких основных этапов:

- осознание возможности насилия
- оценка риска
- вмешательства
- контроль и оценка

## **4. ОСОЗНАНИЕ ВОЗМОЖНОСТИ НАСИЛИЯ НА РАБОЧИХ МЕСТАХ**

Раннее осознание возможности совершения насилия позволяет предпринять меры до того, как насилие станет реальностью. Хотя каждая предпосылка или сигнал могут быть вызваны иными причинами, их единовременное проявление может потребовать проведения профилактических

действий. Однако нужно помнить, что насилие на рабочих местах всегда труднопредсказуемо, важно избегать стереотипов и наклеивания ярлыков, которые могут привести к дискриминации, особенно с учетом индивидуальных факторов риска.

Необходимо рассмотреть следующие моменты:

#### **4.1 ОРГАНИЗАЦИИ С ПОВЫШЕННЫМ РИСКОМ**

Во всех видах медицинских учреждений существует потенциальный риск подвергнуться насилию на рабочих местах, однако, в некоторых учреждениях этот риск более высок, чем в других. Оцениваться он должен с учетом специфических условий деятельности медицинского учреждения. Особенное внимание должно уделяться тем учреждениям, которые:

- размещены в пригородной зоне, густонаселенных районах и районах с высоким уровнем преступности
- небольшие и изолированы
- испытывают недостаток рабочей силы
- претерпевают реформирование и сокращение штатов
- работают в условиях недостатка ресурсов, в том числе на ненадлежащем оборудовании
- функционируют в атмосфере терпимости или принятия насилия
- стиль управления которых основывается на запугивании
- в которых замечен недостаток общения и плохие межличностные отношения.

В этом плане особое внимание также должно уделяться необычно длительному отсутствию на работе по причине болезни, высокой текучести кадров, наличию в прошлом случаев насилия на рабочих местах.

#### **4.2 ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПРАВОНАРУШИТЕЛИ**

Выявлено немало факторов, ведущих к появлению правонарушителей, что может помочь в предотвращении насилия на рабочих местах, особенно физического.

Однако, оперируя этими факторами, необходимо сделать все возможное, чтобы избежать наклеивания ярлыков потенциальных или мнимых правонарушителей на людей. Потенциальный правонарушитель может быть рядовым гражданином, работать в данной организации или другом медицинском учреждении, быть пациентом, клиентом. Необходимо учитывать тот факт, что во многих случаях правонарушитель сам ранее подвергался насилию.

#### **предпосылки**

Могут включать:

- насильственное поведение в прошлом
- тяжелое детство
- проблемы со злоупотреблением психотропных веществ, особенно алкоголя
- тяжелые психические заболевания, симптомы которых не поддаются достаточно лечению терапевтическими средствами
- доступ к оружию или предметам, которые можно использовать в качестве оружия.

#### **Предупреждающие признаки**

Могут включать:

- агрессивные / недружелюбные позиции и отношения
- повторяемые проявления несогласия, раздражения или расстройства
- изменения тона голоса, размера зрачков, мышечного тонуса, потение
- эскалация признаков и создание напряженной ситуации.

### **4.3 ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ЖЕРТВЫ**

Выявлено немало факторов риска, превращающих человека в жертву насилия, что может помочь в предотвращении насилия на рабочих местах. Как и в случае с правонарушителем, нужно делать все возможное, чтобы избежать наклеивания ярлыков жертвы.

#### **профессия**

Хотя представители всех медицинских профессии подвергаются риску насилия на рабочих местах, для следующих из них он особенно высок:

- медсестры и работники скорой помощи: подвергаются очень высокой степени риска
- врачи, обслуживающий и технический персонал: подвергаются очень высокой степени риска
- другие смежные профессии: подвергаются риску

#### **реальная или осознаваемая уязвимость**

Могут подвергаться:

- члены меньшинств
- учащиеся или ищущие работу
- работающие в опасных условиях
- молодежь
- женщины

#### **опыт/отношения/вид**

Может включать:

- неопытность
- проявление отталкивающего, раздражающего отношения
- отсутствие навыков преодоления опасности
- ношение униформы или таблички с именем.

Ношение униформы или таблички с именем, в зависимости от обстоятельств, действует и как сдерживающий насилие фактор, и как фактор, играющий роль пускового механизма. Соответственно, решение, использовать ли их и каким образом, нужно тщательно обдумать и принимать в зависимости от конкретной рассматриваемой ситуации.

## **5. ОЦЕНКА РИСКА НАСИЛИЯ**

Одним из первых шагов при рассмотрении вопроса предупреждения насилия на рабочих местах является выявление и оценка опасностей или рискованных ситуаций, которая должна быть неотъемлемой частью системы охраны труда и системы управления медицинскими учреждениями в целом. Она включает:

### **5.1 АНАЛИЗ ДОСТУПНОЙ ИНФОРМАЦИИ**

Нужно правильно использовать огромные массивы доступной информации. Например:

- тщательно анализировать официальные данные об инцидентах, прогулах, текучести кадров
- собирать и анализировать информацию о стилях управления
- регулярно проводить инспекцию рабочих мест
- среди сотрудников проводить периодические общие, а также связанные с конкретной ситуацией, опросы
- проводить беседы с трудящимися и их представителями
- поддерживать постоянные отношения со службой охраны труда
- поддерживать контакты с другими работодателями, организациями работодателей, соответствующими правительственными органами, группами защиты прав потребителя/пациента, страховыми компаниями.

### **5.2 ИДЕНТИФИКАЦИЯ ОСОБЕННО ОПАСНЫХ СИТУАЦИЙ**

Немало рабочих ситуаций признаны такими, которые содержат повышенный риск насилия на рабочих местах. Медицинские работники попадают в целый ряд таких ситуаций, что делает эту категорию трудящихся уникальной с точки зрения ее важности и распространенности насилия на рабочих местах.

#### ***Особенно рискованные ситуации***

##### ***Работа в одиночку***

Трудящиеся, работающие в одиночку, подвергаются особому риску физического или сексуального насилия. Немало медработников, например медсестры, сиделки, работающие на дому или в ночную смену, выполняют свои функции в одиночку или в относительной изоляции, и, поэтому, подвергаются большему риску насилия.

##### ***Работа с людьми***

Представители многих профессий, в том числе медицинских, работают с людьми, что, во все большей мере, предполагает их более высокую подверженность риску.

##### ***Работа с ценностями***

Всюду, где ценности (например, деньги, наркотики, шприцы, дорогостоящее оборудование) кажутся «легкодоступными», существует риск преступления, особенно с использованием насилия. Среди медицинских работников такому риску подвергаются кассиры, те, кто занимается распределением и сохранением наркотических средств.

##### ***Работа с людьми в стрессовом состоянии***

Срывы и гнев, вызванные болезнью, болью, психическими расстройствами, злоупотреблением алкоголя и других веществ, могут повлиять на поведение людей и сделать их агрессивными. Случаи насилия, которому подвергаются трудящиеся, работающие в контакте со страдающими людьми, настолько распространены, что часто рассматриваются как неизбежная часть их работы. Наиболее страдают медработники.

#### *Работа в «открытых» для насилия условиях*

Насилие в здравоохранении, которое традиционно присуще лишь некоторым сферам, например неотложной помощи, сейчас распространяется на все сферы деятельности.

#### *Работа в условиях особой уязвимости*

Продолжительные процессы реформирования и сокращения штатов в здравоохранении привели к увеличению числа трудящихся, работающих на временных и опасных работах, подвергающихся риску из-за плохих условий труда или потери работы, а также связанному с этим риску насилия.

Для наиболее полной оценки особенностей рискованных ситуаций на различных предприятиях необходимо провести анализ на наличие таких ситуаций для каждого предприятия и каждой категории работающих на нем. Это важное предусловие проведения целевых и эффективных действий, которое должно быть выполненным, перед тем как будет предпринято любое действие.

## **6. ДЕЙСТВИЯ НА РАБОЧИХ МЕСТАХ**

Как только обнаружена потенциальная угроза насилия на рабочих местах, определены рискованные ситуации, необходимо предпринять меры по борьбе с насилием.

### **6.1 ПРЕДУСЛОВИЯ**

#### **повышение культуры рабочего места, в центре которого - человек**

Приоритетным должно стать повышение культуры рабочего места, в центре которого должен быть поставлен человек, культуре, основывающейся на безопасности и достоинстве, терпимости, равных возможностях и сотрудничестве, отсутствии дискриминации. Для этого необходимо активно содействовать процессам социализации, применению новых, стилей управления, расширяющих участие персонала, утверждению нового типа организации, где:

- широко применяются социальный диалог и общение
- администрация и трудящиеся имеют общие взгляды и цели
- управляющие борются с насилием на рабочих местах
- службы и обязанности децентрализованы, так что менеджеры, инспекторы и трудящиеся лучше осведомлены о локальных вопросах и могут лучше удовлетворять потребности пациентов
- поощряется обмен мнениями и совместное решение проблем
- ценятся и вознаграждаются усилия каждого работника, созданы условия для личного и профессионального роста
- существует сильное социальное окружение, поддерживающее трудящихся

#### **принятие конкретного заявления о проводимой политике**

Проконсультировавшись со всеми заинтересованными сторонами, руководство компании должно четко заявить о проведении политики, признающей необходимость борьбы с насилием на рабочих местах.

Заявление должно содержать, как минимум, следующее:

- определение насилия, чтобы было понятно, о чем в нем говорится
- обязательство уделять вопросу насилия приоритетное внимание
- предупреждение, что любое насильственное поведение или намеренное поведение, вызывающее насилие, будут пресекаться
- готовность поддержать любые действия, направленное на создание атмосферы свободной от насилия на рабочих местах;
- директиву с указанием о том, что менеджеры и инспектора обязаны проводить политику борьбы с насилием на рабочих местах и на собственном примере это демонстрировать
- обязательство предоставить менеджерам все возможности и средства, необходимые для проведения политики на всех уровнях в рамках организации
- возложение ответственности за проведение политики на конкретных лиц или группы с соответствующими подготовкой и навыками
- создание независимой и свободной от репрессалий системы рассмотрения жалоб

#### **повышение осведомленности**

Важно, чтобы заявление о политике сопровождалось действиями по повышению осведомленности руководства, инспекторов, трудящихся, пациентов, клиентов, поставщиков и общества о пагубных последствиях насилия на рабочих местах и преимуществах проведения немедленных действий по искоренению или снижению уровня насилия. Следующие последствия насилия должны подчеркиваться:

#### ***Для индивидуума:***

Страдания и унижения, вызванные насилием, обычно приводят к потере мотивации, уверенности, заниженной самооценке. Если ситуация неоднократно повторяется, часто отмечаются такие последствия, как физические болезни, психологические расстройства, злоупотребление табаком, алкоголем или наркотиками.

#### ***На рабочем месте:***

Насилие на рабочих местах вызывает немедленное, часто длительное ухудшение межличностных отношений, организации работы и рабочей обстановки в целом, обычно приводя к ухудшению качества предоставляемых услуг. Работодатели несут прямые убытки, связанные с юридической ответственностью, потерей работы, и более дорогими мерами безопасности. Они также несут и косвенные убытки в связи с понижением эффективности и продуктивности, ухудшением качества предоставляемых услуг, трудностями с наймом и сохранением квалифицированных сотрудников, ухудшением имиджа компании и снижением количества клиентов.

#### ***В обществе:***

Насилие на рабочих местах, в конечном результате, приводит к безработице, физическим и психологическим проблемам, негативно сказывающимся на социальном статусе индивидуума. Цена насилия включает стоимость медицинских услуг и длительной реабилитации жертв по их реинтеграцию в общество, безработицу и стоимость переобучения жертв насилия, потерявших работу или ушедших с нее из-за имевшего места насилия, инвалидность и связанные с ней затраты в случаях, когда насилие на рабочих местах сказалось на работоспособности жертв. Под угрозой оказывается также и предоставление обществу качественных услуг.

## **6.2 ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ**

Первостепенное значение должно уделяться организационным формам воздействия. Решение организационных проблем в зародыше обычно оказывается более эффективным и дешевым чем увеличение возможностей по борьбе с насилием через вмешательства на индивидуальном уровне или действий по ликвидации или снижению пагубных последствий насилия над индивидуумом. Организационное воздействие должно разрабатываться и адаптироваться под конкретные ситуации, приоритетные направления должны определяться в консультациях со всеми заинтересованными сторонами. Организационные вмешательства могут включать:

### **персонал**

должно быть обеспечено достаточное, с точки зрения количества и квалификации, присутствие персонала, особенно:

- в пиковые периоды, во время переводов пациентов, чрезвычайных ситуаций, во время приема пищи, ночью
- в приемных и кризисных отделениях, в отделениях интенсивной терапии
- около пациентов, которые в прошлом совершали насилие или преступления

Имеющихся сотрудников нужно использовать наиболее эффективно, для этого необходимо принять соответствующие меры, включая:

- организацию ротации новичков, сотрудников, занимающихся наиболее ответственной работой
- детализацию передвижения сотрудников между различными рабочими зонами
- составление расписания, которое помогло бы сотрудникам всегда быть начеку и получить помощь в случае угрозы насилия
- распределение работы таким образом, чтобы сотрудники не работали в опасных ситуациях в одиночку.

### **стиль управления**

В организации многое зависит от руководства. Когда оно служит примером позитивного отношения и поведения на рабочем месте, все сотрудники наверняка последуют этому примеру. Стиль управления, базирующийся на открытости, коммуникации и диалоге, в котором первостепенное значение уделяется заботливому отношению и уважению чести и достоинства индивидуума, может в значительной степени способствовать снижению уровня и искоренению насилия на рабочих местах.

### **Информация и общение**

#### ***Между сотрудниками и рабочими подразделениями***

Распространение информации и открытость в общении могут значительно снизить риск насилия на рабочих местах, смягчая напряжение и раздражение среди работников. Они очень важны для преодоления стены молчания, часто окружающей случаи сексуального преследования и издевательства.

Необходимо содействовать проведению:

- информационных встреч

- общих собраний сотрудников
- собраний сотрудников одного отделения
- групповых дискуссий
- групповой работы
- группового обучения

### *С пациентами и обществом*

Своевременное предоставление информации пациентам, их родственникам и друзьям играет ключевую роль в снижении риска нападков или словесного оскорбления. Это особенно важно, когда у людей горе, после долгого ожидания, что часто случается в хирургических отделениях, отделениях неотложной терапии. В частности:

- нужно составлять, распространять и применять протоколы и кодексы поведения, разъясняющие обязанности и права пациентов, их родственников и друзей
- нужно обнародовать информацию о санкциях в ответ на насилие против персонала

### *Для работающих в условиях риска*

Работающим в условиях риска, например на скорой помощи, оказывающим медицинские услуги на дому, должна предоставляться информация о рисках, возникающих в специфических ситуациях, а также эффективные средства коммуникации. Это включает:

- составление протоколов, информирующих сотрудников, что работник работает вне учреждения, куда он пошел, приблизительное время возвращения. Должен быть также разработан порядок реагирования на несоблюдение этого протокола.
- применение условных слов, чтобы работник мог попросить помощь, не объясняя ситуацию и не встревожив тем самым нападающего
- предоставление информации о возможных рисках, связанных с будущими контактами и месторасположением
- поддержание контактов с местной полицией с целью получения информации о проблемных районах и пациентах, склонных к насилию
- обеспечение системами оповещения о тревоги, как указано ниже в пункте “устройство рабочего места”

### **организация работы**

Изменение и улучшение организации работы является наиболее эффективным и дешевым путем уменьшения риска насилия на рабочих местах. Поскольку каждая рабочая ситуация уникальна, нужно применять комбинацию различных мер, которая наилучше подходит к данной ситуации.

- поток клиентов и график приема должен быть приспособлен к возможностям и ресурсам учреждения
- нужно избегать толп, очередей
- время ожидания необходимо свести к минимуму
- нужно определить рамки, в которых сотрудники могут действовать, чтобы правила не воспринимались пациентами как невыносимые ограничения
- сотрудники, наносящие визиты на дом, должны по возможности по телефону или иным образом договориться о визите; назначать визиты в проблемные районы на определенное время, например, утро, когда количество пьяных и наркоманов на улицах минимально
- работающие в ночную смену, особенно женщины и те, кто переходит из одного здания в другое или работает в изолированных частях здания, должны, если это возможно, работать вместе или в непосредственной близости друг от друга

- для работающих в ночную смену по возможности должен предоставляться транспорт.

### **организация рабочего процесса**

Организация рабочего процесса является важным фактором предотвращения насилия на рабочих местах. Эффективная организация рабочего процесса должна обеспечить следующее:

- выполненные задания воспринимаются как часть единого целого, а не как отдельные фрагменты
- каждый сотрудник понимает, что его работа вносит значительный вклад в деятельность всего учреждения
- каждый сотрудник имеет определенную автономию
- работа не слишком скучна и монотонна
- дается адекватная оценка выполненной работы, предоставляются возможности для повышения квалификации
- расширение разнообразия заданий, даваемых сотрудникам
- улучшенное планирование работы
- избегание перегрузок на работе
- темп работы не слишком высок
- упрощение доступа к обслуживающему персоналу и сослуживцам
- есть время для общения, обмена информацией, решения проблем

### **рабочее время**

Для предотвращения и уменьшения риска насилия на рабочих местах необходимо избегать чрезмерного напряжения на работе путем:

- распределения рабочего времени, насколько возможно, консультируясь с сотрудниками
- избегания слишком долгой продолжительности рабочего дня
- избегания массового использования сверхурочного труда
- предоставления надлежащих периодов отдыха во время рабочего дня
- создания автономных или полуавтономных групп, работающих по собственному графику
- создания постоянного и предсказуемого графика работы
- сокращения, насколько это возможно, ночных дежурств подряд

## **6.3 РАБОЧАЯ ОБСТАНОВКА**

Необходимо принять меры по идентификации и решению проблем рабочей обстановки с точки зрения предупреждения насилия на рабочих местах. Изменение рабочей обстановки должно осуществляться и приспособляться проведения консультаций со всеми заинтересованными сторонами. Изменения рабочей обстановки под конкретные ситуации; приоритеты различных форм вмешательства должны определяться путем могут включать:

### **физическое окружение**

Физические особенности рабочего места являются ключевыми факторами в устранении или, наоборот, в форсировании насилия. Поэтому особое внимание нужно уделить выяснению, в какой степени и как персонал, пациенты и посетители подвергаются действию этих факторов, и принятию соответствующих решений в рамках существующих законов и практики, направленных на уменьшение или устранение любого негативного влияния. В частности:

- уровень шума должен быть минимальным, чтобы избежать раздражения и напряженности среди персонала, посетителей и пациентов
- цвета должны быть расслабляющими и привлекательными
- неприятные запахи должны быть устранены
- необходимый для нормальной видимости уровень освещения должен поддерживаться во всех зонах, в том числе на подъездных путях, в местах парковки автомобилей, особенно ночью
- нужно поддерживать необходимую температуру, влажность, вентиляцию, особенно в переполненных помещениях и в жарких погодных условиях
- санитарные помещения и оборудование необходимо содержать в хорошем состоянии.

### **Обустройство рабочего места**

В связи с возможным проявлением насилия и агрессии на рабочих местах, особенно в помещениях со свободным доступом посетителей, обустройство рабочего места требует особого внимания и подразумевает следующие дополнительные факторы:

#### *доступ*

- безопасный доступ к/с рабочего места
- зоны свободного доступа людей к медицинским учреждениям должны быть минимизированы
- посты службы безопасности должны быть размещены у главного входа, входа для посетителей и возле отделений неотложной терапии и хирургии
- при необходимости необходимо проводить проверку наличия оружия, тщательно взвесив все факторы, в соответствии с местными законами и практикой; приоритетом должно быть избежание ненужного риска
- приемное отделение должно легко узнаваться посетителями и пациентами, быть легко доступным и видимым для остального персонала
- доступ людей к основному зданию медицинского учреждения должен регулироваться в соответствии с согласованными протоколами
- доступ к служебным помещениям (в том числе комнатам переодевания, комнатам отдыха) должен быть ограничен и открыт только для персонала медицинского учреждения
- зоны парковки автомобилей сотрудников должны находиться вблизи учреждения.

#### *место*

- в учреждении должно быть достаточно места для посетителей и пациентов, чтобы снизить вмешательство в личные дела и нагнетание напряженности
- сотрудники должны иметь достаточно рабочее пространство для предоставления услуг
- должно быть выделено достаточно места для отдыха медперсонала
- под приемное отделение должны быть отведены просторные и тихие помещения с достаточным местом для персонала
- для защиты работников, подвергающихся повышенному риску, и изоляции опасных пациентов от других пациентов и людей необходимо использовать защитные барьеры.

#### *зоны ожидания*

- должны быть оборудованы удобными местами для сидения, особенно если подразумевается длительное ожидание
- нужно бороться со скукой, предлагая материалы для чтения, просмотр телевизора, игрушки для детей.

#### *мебель*

- мебель должна быть расставлена таким образом, чтобы не мешать работникам
- в комнатах для собеседования, кризисных отделениях должен быть минимум мебели, которая должна быть легкой, без острых углов и краев, и, если это уместно, прикрепленной к полу.

#### *помещения*

- лечебные помещения должны иметь два выхода, по возможности они должны быть устроены таким образом, чтобы можно было легко выйти
- лечебные помещения в хирургических отделениях должны быть отделены от общественных помещений
- необходимо рассмотреть возможность предоставления отдельных комнат для эмоционально неустойчивых пациентов, пациентов, находящихся в состоянии алкогольной или наркотической интоксикации, противоборствующих группировок и в других аналогичных случаях. Однако следует иметь в виду, что, в некоторых случаях, такой шаг может восприниматься как дискриминация, что еще больше усугубит ситуацию
- туалеты, столовые, буфеты, общественные телефоны должны иметь соответствующие таблички, быть легкодоступными и поддерживаться в надлежащем состоянии
- зоны для курящих и некурящих должны быть четко определены
- личная жизнь должна уважаться, насколько это возможно.

#### *системы оповещения и камеры наблюдения*

- камеры наблюдения должны быть установлены в потенциально опасных местах
- системы оповещения, например, телефон, пейджер, коротковолновой радиопередатчик, должны предоставляться работникам в случаях, когда риск очевиден или его можно предвидеть, чтобы они могли сообщить своим коллегам в случае возникновения проблем
- предпочтительно использовать бесшумные системы, чтобы избежать реакции нападающего. Если бесшумные системы недоступны, жертве следует удержаться от использования других систем, пока нападающий не выйдет из комнаты, чтобы избежать его гневной реакции
- необходимо разработать надежную систему реагирования на сигнал опасности
- тип систем оповещения зависит от оценки риска для данной конкретной ситуации.

## **6.4 ДЕЙСТВИЯ НА УРОВНЕ ИНДИВИДУМА**

Необходимо предпринять шаги по расширению возможностей отдельных лиц в содействии предотвращению насилия на рабочих местах. Действия на уровне индивидуума должны разрабатываться и адаптироваться под конкретные ситуации, приоритеты среди различных видов вмешательств должны определяться путем консультаций со всеми заинтересованными сторонами.

Действия на уровне индивидуума могут включать:

### **обучение**

Тренинги по борьбе с насилием на рабочих местах должны базироваться на наборе программ и проводиться на постоянной или периодической основе, в зависимости от необходимости, для всех работников и их представителей, инспекторов и менеджеров.

Тренинги должны включать:

- ориентацию на обстановку на рабочих местах, политику управления и процедуры подачи жалоб
- информацию о различных видах насилия на рабочих местах, физическом и психологическом, практику его снижения
- информацию о гендерных, культурных различиях, дискриминации с целью развития восприимчивости к этим проблемам
- повышение способности идентифицировать потенциально опасные ситуации
- воспитание межличностных и коммуникационных навыков, что может предупредить или разрядить потенциально опасные ситуации
- развитие способностей для выполнения конкретных обязанностей
- подготовку “базовой группы” опытных и компетентных работников и их представителей, которая возьмет на себя ответственность за более сложное взаимодействие
- формирование уверенности в общении, умения достигать поставленных целей, особенно для женщин
- обучение приемам самозащиты, если существует высокая вероятность насилия

Рекомендации, разработанные для конкретных профессий, должны детально описывать способы и навыки, обучение которым необходимо для предупреждения и борьбы с насилием на рабочих местах в конкретных условиях.

#### **помощь и консультации**

Для всех должны быть доступны помощь и консультации, направленные на то, чтобы отдельные лица осознали опасность своих поступков и изменили к ним свое отношение и поведение, например, насилие в семье, злоупотребление алкоголем или наркотиками, действия по причине стресса, депрессий, бессонницы.

#### **содействие благополучию**

Эффективным методом борьбы с насилием на рабочих местах является поддержание физической формы и эмоционально стабильного психического здоровья. Необходимо уделять внимание и поощрять занятия физическими упражнениями, соблюдение режима сна и питания, активный отдых, особенно его формы, содействующие налаживанию контактов среди сотрудников.

Противоречия, ведущие к конфликту интересов работы и семьи, могут стать серьезной причиной возникновения стрессов и источником напряжения и неудовлетворенности. Гармонизация семейных и трудовых обязанностей путем введения гибких графиков работы, создание при учреждениях яслей, оказание помощи одиноким родителям являются весомым вкладом в предотвращение насилия на рабочих местах.

### **6.5 ПРИНЯТИЕ МЕР ПОСЛЕ СОВЕРШЕНИЯ НАСИЛИЯ**

Принятие мер после насилия совершения должно быть направлено на минимизацию последствий насилия на рабочих местах и гарантирование того, что подобное больше не случится. Воздействовать необходимо не только на жертву, но и на совершившего насилие, свидетелей насилия, всех сотрудников, прямо или косвенно связанных со случаем насилия или с насильственным поведением.

#### **планы реагирования**

Нужно разработать и протестировать планы урегулирования ситуаций насилия на рабочих местах и оказания помощи пострадавшим в преодолении негативных последствий насильственного поведения, которые часто сказываются на их трудоспособности, а также в предотвращении тяжелых психологических проблем, развивающихся впоследствии.

### **отчетность и регистрация**

Системы отчетности и регистрации очень важны для идентификации рабочих ситуаций, при которых возможно проявление насилия. Необходимо сообщать обо всех случаях физического и психологического насилия, даже самых незначительных, потенциально возможных случаях, когда не было причинено никакого вреда, и регистрировать их.

Руководитель должен установить процедуру регистрации всех случаев насилия на рабочих местах; механизмы реагирования на такие случаи должны быть понятными. Время от времени необходимо проводить анализ сообщений о случаях насилия, который послужит индикатором эффективности мер по улучшению условий труда.

Все сотрудники должны знать, как и куда сообщать о случаях насилия, без страха перед ответными мерами или критикой.

Форма отчета должна содержать следующую информацию:

- где произошел случай, включая физическую среду
- дата и время
- деятельность в момент случая
- подробности о жертве
- подробности о совершившем насилии
- отношения между жертвой и совершившим насилии
- описание случая
- свидетели
- исход
- предпринятые после случая насилия меры
- эффективность этих мер
- рекомендации по предотвращению подобных случаев в будущем

Работники также должны сообщать об условиях или ситуациях, в которых они подвергаются излишнему или ненужному риску насилия на рабочих местах; и вносить предложения по снижению риска насилия и улучшению условий труда.

### **медицинское лечение**

Все пострадавшие от насилия должны иметь немедленный доступ к медицинской помощи. Особое внимание необходимо уделять пострадавшим от сексуального насилия, поскольку медицинский осмотр в данном случае может напоминать о самом насилии и поэтому причинять дополнительные страдания.

### **беседы**

Необходимые беседы следует проводить со всеми пострадавшими от насилия на рабочих местах. Они должны быть направлены на:

- обмен собственным опытом с другими для сглаживания последствий насилия
- оказание помощи пострадавшим от насилия на рабочих местах, с тем, чтобы они поняли и примирились с тем, что произошло
- оказание помощи в обретении уверенности в себе пострадавшим
- убеждение пострадавших в необходимости сконцентрироваться на фактах и дать информацию
- разъяснение о доступной в будущем помощи.

### **консультации**

Также должны предоставляться необходимые консультации специалиста или групп сверстников. Консультации специалиста должны предоставляться непосредственно медицинским учреждением в рамках системы здравоохранения на производстве или собственной психологической службы, или, если это невозможно, обращением к другому медицинскому учреждению.

### **поддержка со стороны руководства**

Руководство должно оказывать немедленную и долгосрочную поддержку всем пострадавшим от насилия на рабочих местах.

В частности, руководство должно:

- заниматься непосредственными последствиями насилия
- минимизировать последствия насилия на рабочих местах, позаботившись или дав советы касательно предоставления отпуска, расходов, решения правовых вопросов
- предоставить информацию и поддержку семьям пострадавших
- провести своевременное внутреннее расследование
- следить за развитием событий и предпринимать последующие меры до тех пор, пока это будет необходимо

### **представительство и правовая помощь**

Профсоюзы, профессиональные организации, а, если необходимо, коллеги, должны обеспечить необходимое представительство и правовую помощь пострадавшим. Это подразумевает:

- помощь и поддержка в органах полиции
- консультирование с источниками правовой помощи по поводу возможных вариантов решения дела
- присутствие на встречах, при рассмотрении и слушании дела
- доступ представителей профсоюзов на предприятии к тренингам по вопросам насилия на рабочих местах
- члена этнического или другого меньшинства должен представлять представитель профсоюзов того же происхождения или социального положения

### **механизмы подачи жалобы**

Должны существовать процедуры публичного выражения недовольства, что может помочь решить проблемы до того, как отношения, особенно между работниками, инспекторами или менеджерами, окончательно ухудшатся. Они могут включать встречи жалобщика с руководителем соответствующего направления или посредником. С помощью представителя трудящихся,

посредника или коллеги, можно организовать встречи с обидчиком или с любым другим лицом с целью выяснения отношений. Они могут предложить пути примирения и предотвратить возможные случаи насилия. Тем не менее, на случай, если решение с помощью такой процедуры не найдено, необходимо предусмотреть механизм подачи жалобы в судебные органы в соответствии с действующим законодательством и существующей практикой.

Жалобщик и обидчик должны быть:

- выслушаны во время конфиденциальных встреч
- проинформированы о том, что организация серьезно воспримет жалобу и предпримет все возможное для скорейшего решения вопроса
- проинформированы о том, что, по всей вероятности, будет дальше
- заверены в конфиденциальности
- защищены от дальнейшего насилия и распространения слухов

### **реабилитация**

Восстановление после насилия на рабочих местах может требовать длительного периода реабилитации. Работники должны испытывать поддержку во время всего периода реабилитации, иметь достаточное для восстановления время; в то же время должно поощряться их возвращение к нормальному рабочему режиму. Чем раньше пострадавший приступит к работе, тем легче ему будет вернуться в коллектив, тем меньше он пропустит текущей информации, необходимой для эффективного выполнения обязанностей. Однако на первых порах, работники не должны подвергаться излишнему стрессу. Гибкость работы, например, неполный рабочий день, различные задания, а также поддержка коллег поможет пострадавшим вернуть уверенность в себе. Для жертв насилия на рабочих местах важно, чтобы, вернувшись на работу, они чувствовали себя защищенными от физического и психологического насилия.

## **7. ОЦЕНКА**

Оценка эффективности планов и мер по борьбе с насилием на рабочих местах должна включать:

- постоянный контроль и регулярное информирование о результатах предпринятых мер
- привлечение трудящихся к выработке критериев оценки эффективности мер, получение от трудящихся регулярных отзывов для выяснения эффективности этих критериев и внесения необходимых изменений
- организацию периодических совместных встреч руководства и трудящихся для обсуждения предпринятых мер
- регулярный пересмотр плана организационной деятельности, включая оценку воплощения политики.
- оценку культуры рабочего места, организации и условий работы для эффективного реагирования на насилие на рабочих местах
- активизация циклического управления риском, чтобы превратить борьбу с насилием на рабочих местах в постоянный процесс в рамках организации

## **ЛИТЕРАТУРА**

Chappell, D.; Di Martino, V. (2000). *Violence at Work*, second edition, Geneva: International Labour Office

Di Martino, V. (2002). *Workplace Violence in the Health Sector - Country Case Studies Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand, plus an additional Australian Study: Synthesis Report*; Geneva: ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector, рабочий документ, в печати

Hoel, H.; Sparks, K.; Cooper, C. (2000). *The cost of violence and stress at work and the benefits of a violence and stress-free working environment*, University of Manchester Institute of Science and Technology, <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/whpwb/econo/costs.pdf>

Krug, E.G. et al., eds. (2002), *World report on violence and health*, Geneva: World Health Organization

Nordin, H. (1995). *Fakta om vaold och hot I arbetet*, Solna, Occupational Injury Information System, Swedish Board of Occupational Safety and Health

**МБТ/МСМ/ВОЗ/ИОО**  
**Совместная программа по борьбе с насилием**  
**на рабочих местах в сфере здравоохранения**

□□□□□□ □□ □□□□□□□□□□□□□□ □ □□□□□□□ □□□□□□□□□□

ILO / ICN / WHO / PSI (2002). *Framework Guidelines for Addressing Workplace Violence in the Health Sector*. Geneva: ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector

Di Martino, V. (2002). *Workplace Violence in the Health Sector - Country Case Studies Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand, plus an additional Australian Study: Synthesis Report*. Geneva: ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector, рабочий документ, в печати

*Исследования по странам*

Palácios, M.; Loureiro dos Santos, M.; Barros do Val, M.; Medina, M.I.; de Abreu, M.; Soares Cardoso, L.; Bragança Pereira, B. *Workplace Violence in the Health Sector – Country Case Study Brazil*. Geneva: ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector, рабочий документ, в печати

Tomev, L.; Daskalova, N.; Ivanova, V. *Workplace Violence in the Health Sector – Country Case Study Bulgaria*. Geneva: ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector, рабочий документ, в печати

Deeb, M. *Workplace Violence in the Health Sector –Lebanon Country Case Study*. Geneva: ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector, рабочий документ, в печати

Ferrinho, P.; Antunes, A.R.; Biscaia, A.; Conceição, C.; Fronteira, I.; Craveiro, I.; Flores, I.; Santos, O. *Workplace Violence in the Health Sector – Portuguese Case Studies*. Geneva: ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector, рабочий документ, в печати

Steinman, S. *Workplace Violence in the Health Sector – Country Case Study: South Africa*. Geneva: ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector, рабочий документ, в печати

Sripichyakan, K.; Thungpunkum, P. ; Supavititpatana, B. *Workplace Violence in the Health Sector - A Case Study in Thailand*. Geneva: ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector, рабочий документ, в печати

*Тематические исследования*

Cooper, C.; Swanson, N. (2002). *Workplace violence in the health sector – State of the Art*. Geneva: ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector

Di Martino, V. *Relationship of Work Stress and Workplace Violence in the Health Sector*. Geneva: ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector, рабочий документ, в печати

Richards, J. *Management of Workplace Violence Victims*. Geneva: ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector, рабочий документ, в печати

Wiskow, C. *Guidelines on Workplace Violence in the Health Sector – Comparison of major known national guidelines and strategies: United Kingdom, Australia, Sweden, USA*. Geneva: ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector, рабочий документ, в печати