

## **ЗАПОБІГАННЯ ЗОВНІШНЬОМУ НАСИЛЬСТВУ НА РОБОЧОМУ МІСЦІ: ГЕНДЕРНИЙ КОМПОНЕНТ**

**Дубина С. І.**

Науковий керівник: канд. техн. наук, **Цимбал Б. М.**  
*Національний університет цивільного захисту України*

Насильство є поширеним явищем, яке все частіше зустрічається в сучасному суспільстві і все більше визнається проблемою охорони здоров'я суспільства [1, 2].

У науковій роботі було розглянуто зовнішнє насильство, з боку людей, що не є членами компанії (клієнти, постачальники та ін.). Зовнішнє насильство на робочому місці є значним фактором ризику для будь-якої професійної діяльності, що передбачає «безпосередній контакт» з широким колом клієнтів, громадськістю. Зокрема, найбільш ризикованими вважаються сфери освіти, охорони здоров'я та соціальної роботи, державного управління, банківські та поштові установи, транспорту, готельно-ресторанного сервісу, роздрібною торгівлі. Серед професій з високим ризиком зовнішнього насильства на робочому місці, наприклад, є водії, медичні працівники, працівники комунальних служб, офіцери поліції. Зокрема, державні послуги акумулюють всю незадоволеність і соціальні розлади членів суспільства, за які несе відповідальність держава та суспільство. Крім того, експертами зазначається, що жінки на роботі більш вразливі до психологічного та фізичного насильства через те, що жінок більше у неформальній зайнятості, в них нижча заробітна плата або вони працюють у сферах, де переважають працівники чоловічої статі [3].

Насильство на робочому місці включає інциденти, які варіюються від домагань до фізичних нападів, аж до ситуацій з «активним стрільцем». Важливо, щоб кожне підприємство, установа чи організація мала реальний проект щодо запобігання зовнішньому насильству на робочому місці з можливими відповідями на різних рівнях: навчання персоналу, організація роботи, прийом клієнтів/відвідувачів, допомога жертвам насильства, забезпечення безпеки у приміщеннях [4, р. 48-51].

У науковій роботі розглядаються та вирішуються загальні прояви зовнішнього насильства на робочому місці, але крім:

- грабіжницького насильства (крадіжки, пограбування тощо), які впливають лише на порівняно невелику кількість професій (ювеліри, інкасатори, робітників нічних закладів і т.п.), бо для його вирішення потрібні дуже конкретні заходи;

- агресії, вандалізм, вчинені злочинцями, які для їх вирішення потребують заходів запобігання та публічного покарання;

- і насильство, яке характерне для зовнішніх професій, покликання яких йому піддаватися (поліція, охоронці, тюремні охоронці тощо) і де для захисту від проявів насильства необхідна підготовка та дуже специфічне захисне обладнання.

Зовнішнє насильство може мати різні форми: словесну, фізичну або психологічну агресію проти особи при виконанні її обов'язків. Акти насильства можуть призвести до зупинки роботи, психологічної травми, наслідком якої може стати самогубство при регулярних та повторних нападах. Вони повинні розглядатися як нещасні випадки на виробництві та вимагати медичної та психологічної підтримки потерпілого.

Будь-який контакт працівника з громадськістю передбачає ризик насильства, але певна кількість факторів чи ситуацій сприяють агресії: ізольована робота, наявність грошей, повноваження, надані працівнику, перевищена кількість клієнтів, особливо, коли вони довго чекають або злі через відсутність якості (терміни доставки, пошкоджене обладнання, невідповідні ціни тощо).

Часто вирішальне значення мають індивідуальні психологічні чинники (психічні захворювання, алкоголізм чи зловживання наркотиками) або соціальні чинники (безробіття, нестабільність) агресора, робота у тіснєві (громадський транспорт), облік готівки, цінностей або ліків (кондукторів, касирів, банківських або поштових установ, фармацевтів), перевірки, контроль або застосування регуляторних актів (податкові службовці, митні службовці, інспектори праці, контролери громадського транспорту, паркові охоронці та ін.) надання послуг, догляд, консультації або навчання (післяпродажне обслуговування, медичне обслуговування, швидка допомога, навчання тощо) ізольована робота (лікарі, медсестри та соціальні працівники вдома, водії таксі,

прямі поштові відправники, ремонтники та постачальники додому, керівники служб тощо). Ризик насильства може збільшуватися в залежності від зони роботи, наприклад: райони, де ризик насильства є високим, в місці від будь-якого іншого будинку або споруди.

Важко зрозуміти, коли людина проявить насильство. Не всі люди покажуть такі ознаки, але наступні типи мовлення та фізичні сигнали можуть слугувати ранніми попередженнями про насильство в людині. Кілька попередників призводять до ймовірності ескалації поведінки, яка погіршується і призводить до агресії:

1. Тип мови: ігнорування авторитету, приписування помилок іншим, невпинні твердження про несправедливе поводження, повторне викладання тих самих проблем, не шукаючи рішення, перебільшення, наполягання на тому, що вона завжди має правильну думку, неузгоджені зауваження тощо.

2. Невербальні ознаки: червоне або бліде обличчя, повторювані рухи, безперервні та/або раптові, щелепи або стислі кулаки, лютий або ухильний погляд, зміна голосу з піднесенням тембру, який може стати саркастичним, швидке і помірне дихання, посягання на житловий простір (надмірна близькість людини).

Можливо виділити кілька видів агресії, які в кінцевому рахунку дотримуються його попереджувальних ознак:

- несприйнятливість, яка полягає у відсутності поваги до інших і проявляється відносно доброякісною поведінкою: презирливим ставленням, знущаючими зауваженнями, відмовою від дотримання вимог безпеки чи нормативних інструкцій;

- словесна агресія: загрози, образи, які можуть бути расистськими;

- фізична агресія: оплювання, скрембінг, побиття або травми, які можуть призвести до смерті, зґвалтування.

- насильницький акт руйнування чи псування, спрямований не на людей, а на матеріальні активи, працівники, що стоять перед такими актами вандалізму, а також напади на їх роботу та їхню професійну ідентичність.

Це насильство, яке не має відношення до підприємства, установи чи організації, може мати наслідки для фізичного або психологічного здоров'я потерпілого, незалежно від тяжкості фізичної атаки. Дійсно, хоча фізичні напади добре визнаються, враховуються та лікуються, однак повторювані

вербальні напади, наприклад, не завжди проявляються на все підприємство, установу чи організацію та управління посттравматичного синдрому повинно мати обмежувальні умови. Однак, у довгостроковій перспективі ці прояви можуть бути серйознішими для працівників, ніж деякі фізичні напади, і вони можуть викликати глибокі психологічні зміни. Крім того, свідки агресії іноді також травмуються, агресія може мати психологічні наслідки для інших працівників компанії, особливо для жінок, які, на думку багатьох експертів, відчувають більше насильства з боку користувачів, ніж чоловіки.

Фізичні напади:

- гематоми, подряпини, укуси з одним слідом або кількома слідами;
- рани, що потребують простого шва, або серйозні рани, що потребують хірургічного втручання;
- спроба зґвалтування або зґвалтування;
- травми, що призводять до небезпечного для життя небезпеки або загибелі потерпілого, що є дуже винятковим.

Серйозність психологічного впливу залежить від обставин нападу жертви, особистого стану та навколишнього середовища під час нападу. Психологічні наслідки насильства над жертвою можуть бути швидкодіючими (шоком або агітацією) або більш-менш довготерміновими жертвами агресії, що розвивають хронічний посттравматичний стрес.

Якщо психологічний шок є важким, стан стресу може тривати кілька тижнів або місяців після агресії. Порушення можуть призвести до втрати впевненості в собі, симптомах тривожності, депресивних симптомів, які можуть призвести до залежності від алкоголю або транквілізаторів або самогубств.

Крім того, дуже важливо враховувати реальність відчуття агресії, навіть якщо людина прагне звести до мінімуму це почуття або перебільшити його: деякі жертви агресії, з важкими наслідками та явні симптоми психологічного шоку, можуть заперечувати будь-яку серйозність агресії; з іншого боку, дуже чутливі люди можуть розвинути сильні почуття неповноцінності та особистої невдачі, якщо вони постійно стикаються з доброякісними конфліктними ситуаціями (наприклад, неадекватна поведінка учнів чи студентів та їх зухвалість під час занять у навчальних закладах), що ставить під сумнів їх статус професіоналу.

Насильство проти працівників повинно розглядатися як питання безпеки та гігієни праці, а не лише як загальної безпеки. Крім людської драми, агресія призводить до погіршення умов праці та погіршення відносин у компанії. Їхні професійні наслідки є на такі рівнях: інвестиція на роботі, відносини з громадськістю та відносини з керівництвом та колегами. Це є великим чинником для порушення трудового розпорядку та режиму на підприємстві, установі чи організації для персоналу, який може призвести до збільшення кількості прогулів, збільшення добровільного від'їзду для вирішення власних проблем та збільшення клімату нестабільності, який вони створюють, також має наслідки для іміджу та привабливості певних робочих місць. Ці напади також можуть призвести до погіршення соціального клімату підприємства, установи чи організації, найбільш помітними проявами якого є профспілкові рухи, що часто набувають форми припинення роботи у відповідь на виникнення особливо серйозної зовнішньої небезпеки.

Профілактичні заходи дозволяють пом'якшити всі ці шкідливі наслідки; вони діляться на кілька категорій: підготовку персоналу, організацію роботи, дизайн та безпеку робочих місць, догляд за потерпілим, ролі лікаря-професіонала та адміністрації.

Діалог та засоби комунікації допомагають зменшити та попередити ризики насильства.

Компанії повинні працювати над тим, щоб підготувати та навчати своїх працівників, які часто стикаються з ризиком зовнішнього насильства, щоб вони могли управляти потенційно жорстокими конфліктними відносинами. Нерідко, крім очевидних психопатологічних розладів або пияцтва, якщо ризик був виявлений досить рано, і на потенційного агресора впливає його поведінка або слова, то агресії можна уникнути, отримавши його або її компроміс (який може бути отриманий завдяки своєчасному втручання лінійного менеджера).

Навчання про конфліктні ситуації та управління стресом для персоналу, що має ризик піддаватися насильству ( антистресові технології, щоб досягти більшого емоційного контролю в критичних ситуаціях) та тренування для раннього виявлення потенційних зловмисників (для кращого знезараження ескалація насильства) надаються спеціалізованими консалтинговими фірмами.

Неефективна робоча організація підвищує агресію клієнтів.

Є робочі організації, які сприяють виникненню та розвитку зовнішнього насильства, такі, що:

1. Залишають в ізоляції працівників, які стоять перед публікою (прийом, продаж та обслуговування клієнтів, де інші співробітники не можуть бачити, що відбувається або часом, або ніхто інший на місці). Дуєт працювати принаймні в ситуаціях ризику настійно рекомендується.

2. Призводять до частого дефекту якості шляхом множення незадоволених клієнтів: невиконані терміни, помилки у постачанні замовлених продуктів, помилки в виставленні рахунків, відсутність персоналу в хвіртках, що створюють довгі черги, некваліфікований нестабільний контракт на зміну персоналу і т. ін.

3. Працівників змушують надавати інформацію клієнтам усно або письмово, нечітко, неповно, неоднозначно, помилково або в супереч інтересів клієнтів.

4. Зробити певні надмірні комерційні обіцянки (експрес-ремонт, сервіс "Нульовий за відсотком", доступний 24 години на добу, 7 днів на тиждень тощо), які можуть поставити працівників у не вигідне становище відносно клієнтів та змусити їх самотійно приймати незгоди, про яку вони не несуть відповідальності.

5. Не дають можливість, щоб обговорити компенсацію, знижки, кредит, відшкодування без витрат і т.п.

Дизайн робочого місця включає компонування, використання знаків, замків або фізичних перешкод, освітлення та електронного моніторингу.

Немає "типового рішення" для профілактики; особливі характеристики кожного робочого середовища повинні враховуватися при розробці та компонуванні приміщень відповідно до ризику агресії:

- контроль доступу, встановлення вхідних замків, встановлення захисних екранів;

- установка обладнання або засобів колективного захисту (системи відео-або радіозв'язку, аварійні та попереджувальні пристрої, армоване скління, металодетектори);

- автоматична перевірка та безпека;

- хороші матеріальні умови прийому (зручна вечірка, уважне господарство, явні вивіски і т.п.)

- адекватне, адекватне та захист від вандало-витримки на відкритому повітрі.

Організація, яка зазнає частих ризиків зовнішнього насильства, повинна забезпечувати процедуру супроводу та підтримки (психологічного, правового характеру) жертв, щоб обмежити психологічні наслідки агресії:

1. "Підбиття підсумків", або індивідуальне інтерв'ю для слухання, проведене відразу після агресії щоб відновити подію у всіх її деталях і в усьому, що вона створила психічний рівень (емоції, думки, почуття різноманітні і сильні).

2. Допомога потерпілим під час допитів поліції.

3. Далі слідує психологи або психіатри, у зв'язку з професійними лікарями навчався у такому втручанні.

Професійний лікар є одним із учасників запобігання насильству на роботі. Окрім своєї ролі інформування та підвищення обізнаності працівників або роботодавців, які стикаються з цим ризиком, він може брати участь у розробці адаптованої системи підготовки та політики безпеки на рівні компанії, а також на рівні відповідні робочі станції. Це може допомогти організувати супровід та психологічні спостереження за жертвами, а також провести практику індивідуального "розбору", запропонованого потерпілому відразу після агресії.

Коли виникла реальна психологічна травма, наклавши професійну рекласифікацію, професійний лікар повинен визнати характер недієздатності, тимчасовий або остаточний.

Медичний працівник охорони здоров'я може допомогти компанії розробити та оновити унікальний документ про оцінку професійної небезпеки: компанія повинна спочатку оцінити ризики, що постраждали піддані працівникам, зокрема, вказавши загальну організацію компанії та вивчення відповідних посад, розклад приміщень, графіки та робочі процедури, з метою визначення основних чинників ризику агресії.

**Висновки.** У науковій роботі було розглянуто зовнішнє насильство, збоку людей, що не є членами компанії (клієнти, постачальники та ін.). Зовнішнє насильство на робочому місці є значним фактором ризику для будь-якої професійної діяльності, що передбачає «безпосередній контакт» з широким колом клієнтів, громадськістю. Були виявлені ознаки, які можуть слугувати

ранніми попередженнями про насильство в людині, також форми, прояви та наслідки зовнішнього насилля. Встановлено, що клімат організації, установи чи підприємства та організація роботи, робочого місця, є причинами зовнішнього насилля. Організація, яка зазнає частих ризиків зовнішнього насильства, повинна забезпечувати процедуру супроводу та підтримки (психологічного, правового характеру) жертв, щоб обмежити психологічні наслідки агресії. Вона повинна виконувати оцінку професійних ризиків, через які можуть постраждати працівники та розробити конкретні заходи їх попередження.

### Література:

1. Warshaw Leon J. Насилие на рабочем месте. URL: [goo.gl/vGWh2e](http://goo.gl/vGWh2e).
2. Цимбал Б. М., Макрецова Н. Я. Проблема насильства над жінкою в сім'ї. *Гендерна політика очима української молоді: слобожанський вимір: матер.* V Регіон. конк. наук. робіт молод. вчених (22 квітня 2011 р.). Харків, 2011. С. 88-94. URL: <http://repositsc.nuczu.edu.ua/handle/123456789/4086>.
3. Щороку Україна втрачає близько \$208 млн внаслідок насильства щодо жінок. URL: [goo.gl/UoSCQa](http://goo.gl/UoSCQa).
4. Fesenko T., Fesenko G. Developing gender maturity models to project and programme management. *Eastern-European Journal of Interiorize Technologies*. 2017. № 1/3(85). P. 46–55. URL: <http://journals.uran.ua/eejet/article/view/28031/89920>.