

## **Materiały informacyjne na stronę internetową CIOP-PIB**

### ***Przeciwdziałanie przemocy wśród pracowników administracji publicznej***

Przemoc w pracy ma dramatyczny wpływ na zdrowie i bezpieczeństwo pracowników i wiąże się ze znaczącymi kosztami ekonomicznymi i społecznymi jakie ponosi poszkodowany pracownik, organizacja w której pracuje, a także całe społeczeństwo. Przemoc w pracy może dotyczyć wszystkich sektorów i grup zawodowych. Klienci, interesanci, pacjenci, uczniowie, czy wreszcie współpracownicy mogą zastraszać, nękać czy wreszcie krzywdzić fizycznie inne osoby znajdujące się w pracy. Każde z takich działań ma negatywny wpływ na dobrostan pracowników oraz ich relacje społeczne zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz organizacji. Jeśli powyższe negatywne działania powtarzają się systematycznie, to samo środowisko pracy może stać się wrogie i zagrażające. Pracownicy zaczynają doświadczać permanentnego lęku i złości, stają się mniej produktywni i słabiej zaangażowani w pracę.

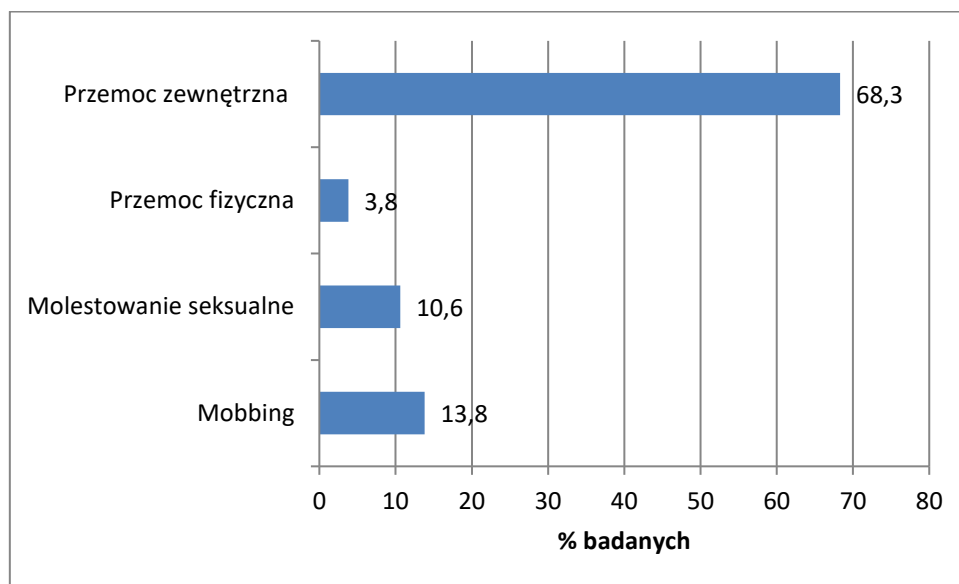


### ***Badania w grupie polskich urzędników***

Zrealizowane w CIOP-PIB zadanie 4.A.06 pn. „Opracowanie metod oceny poziomu przemocy w pracy oraz sposobów jej przeciwdziałania” miało na celu (zarówno mobbingu, molestowania seksualnego, jak i przemocy fizycznej) i opracowanie metod oceny i sposobów przeciwdziałania temu zjawisku w sektorze administracji publicznej.

W ramach zadania przeprowadzono badania ankietowe, których celem było sprawdzenie na jaką skalę doświadczają różnych form przemocy pracownicy administracji publicznej w Polsce. Badaniami

objęto 418 urzędników zatrudnionych w 31 urzędach m.in. urzędach miasta, urzędach wojewódzkich, urzędach pracy, urzędach gminy itp. Charakter pracy wszystkich badanych wymagał stałego, codziennego kontaktu z osobami z zewnątrz organizacji tj. klientami/petentami. Wyniki badań pokazały, że 13,8% badanych urzędników to ofiary mobbingu, 10,6% z nich doświadczyło jakiejś formy molestowania seksualnego, a 3,8% - przemocy fizycznej (Wykres 1).

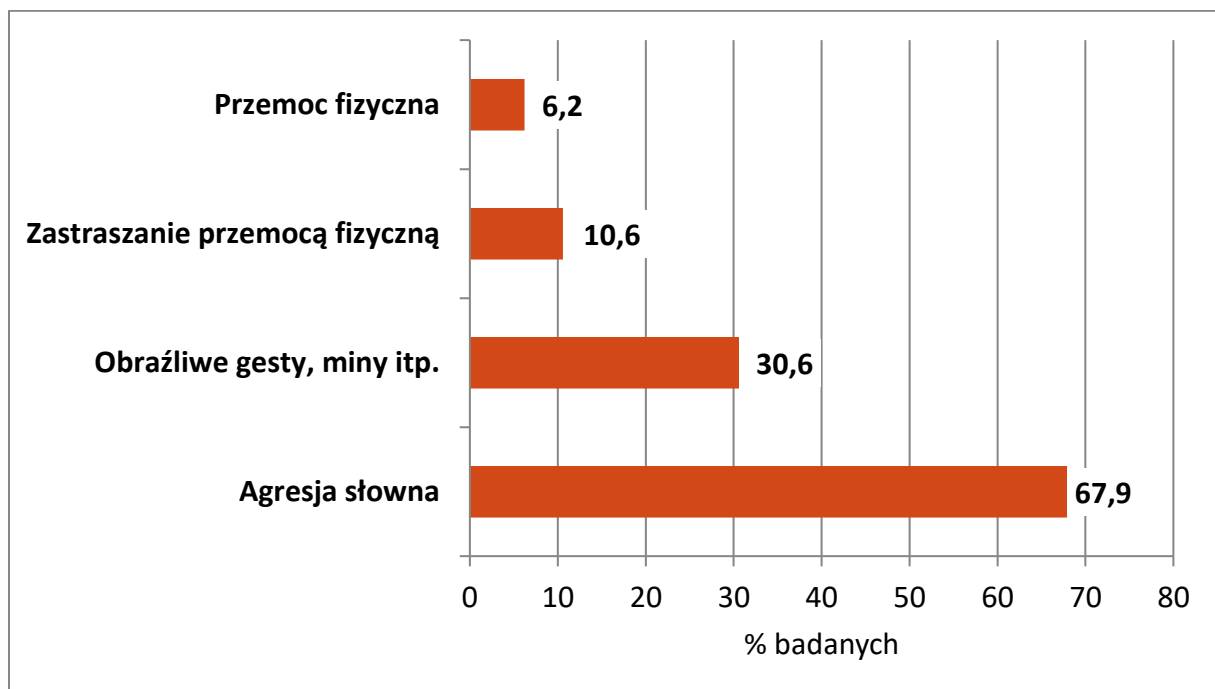


**Wykres 1.** Rozkład procentowy badanych urzędników w zakresie doświadczania różnych form przemocy w miejscu pracy

W przypadku molestowania seksualnego najczęstszym rodzajem zachowań doświadczanych przez badanych urzędników była konieczność wysłuchiwania nieprzyzwoitych dowcipów/opowieści (4,1%) oraz spotykanie się z niestosownymi uwagami ze strony innych pracowników np. co do wyglądu, czy aktywności seksualnej (5,5%). Z innymi, drastyczniejszymi zachowaniami, urzędnicy spotykali się znacznie rzadziej np. dotykanie w niepożądany sposób (1,7%). W przypadku przemocy fizycznej opartej na bezpośredniej napaści tj. bicie, kopanie, drapanie itp., doświadczyło jej 0,5% badanych, pozostali zaś tj. 3,4% osób zetknęło się z jej pośrednimi formami tj. niszczenia i kradzież rzeczy będących ich własnością przez innych pracowników. Mając na uwadze powyższe wyniki można uznać, że problem przemocy w badanym środowisku jest poważny, a doświadczana w tej grupie agresja nie jest czymś incydentalnym.



Osobnym problemem jest doświadczana przez badanych urzędników przemoc ze strony osób z zewnątrz organizacji tj. klientów, petentów. Badania pokazały, że 68,3% urzędników spotykało się w swojej pracy z taką formą przemocy, w tym 67,9% doświadczyło agresji słownej, 30,6% spotkało się z obraźliwymi gestami, minami itp., 10,6% z zastraszaniem użycia wobec nich przemocy fizycznej, a 6,2% z agresją fizyczną. W przypadku agresji słownej aż 12% badanych deklarowało, że doświadcza jej w pracy często, a 6%, że bardzo często.



**Wykres 2.** Rozkład procentowy badanych urzędników doświadczających poszczególnych form przemocy ze strony osób z zewnątrz organizacji (interesantów, klientów itp.)

***Jak walczyć z przemocą w miejscu pracy? – Poradnik dla pracodawców i ekspertów z sektora administracji publicznej***

W ramach zadania 4.A.06 pn. „Opracowanie metod oceny poziomu przemocy w pracy oraz sposobów jej przeciwdziałania” opracowano poradnik, który ma wspierać pracodawców, specjalistów bhp, specjalistów ds. zarządzania zasobami ludzkimi i innych ekspertów w przeciwdziałaniu przemocy w sektorze administracji publicznej. Poradnik dostarcza informacji na temat samego zjawiska przemocy w pracy, regulacji jakie istnieją w polskim prawie odnośnie tego problemu, a także potencjalnych czynników ryzyka przemocy na poziomie organizacji.

W pierwszej części poradnika zostało wyjaśnione samo pojęcie przemocy w miejscu pracy wraz wyodrębnieniem jej poszczególnych rodzajów. Druga część w syntetyczny sposób przedstawia kwestie związane z regulacjami prawnymi dotyczącym przemocy w pracy. W trzeciej części scharakteryzowano naturę i zakres przemocy doświadczanej przez badanych urzędników administracji publicznej, omówiono także czynniki, które na poziomie organizacji mogą zwiększać ryzyko pojawienia się przemocy w tej grupie zawodowej. Ostatnia część poradnika przedstawia metody oceny i sposoby przeciwdziałania przemocy w pracy, które mogą być wykorzystane w sektorze administracji publicznej.

Wśród metod oceny poziomu przemocy wyodrębniono metody oparte na informacjach uzyskiwanych bezpośrednio od pracowników (ankiety, wywiady) oraz metody bazujące na analizie dokumentów, wskaźników itp. Sposoby przeciwdziałania zostały omówione w podziale na trzy kategorie tj. **działania prewencyjne, sposoby radzenia sobie z zaistniałą sytuacją przemocy oraz sposoby postępowania po wystąpieniu przemocy**. Ze względu na specyfikę badanego sektora szczególną uwagę poświęcono sposobom przeciwdziałania przemocy zewnętrznej tj. doświadczanej ze strony klientów/petentów