



# УХОД НА ДОМУ



## Насилие на рабочем месте

This Material was developed by the  
SEIU Education and Support Fund (ESF)

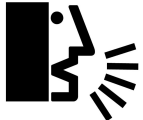
For more information about this or other manuals, please contact:  
SEIU Health and Safety Education & Support Fund at 202-730-7385

This material was produced under grant number SH-20861-SHO from the Occupational Safety and Health Administration, U.S. Department of Labor. It does not necessarily reflect the views or policies of the U.S. Department of Labor, nor does the mention of trade names, commercial products, or organization imply endorsement by the U.S. Government.

© SEIU Education and Support Fund 2011



# Что такое насилие на рабочем месте?



## Цель раздела 1

Понять, каким образом насилие на рабочем месте является угрозой безопасности в сфере осуществления услуг по уходу на дому.

## Задачи раздела 1

К концу данного раздела вы сможете:

- ✓ назвать некоторые виды опасностей, с которыми могут столкнуться работники по уходу на дому;
- ✓ распознать насилие и сексуальное домогательство на рабочем месте;
- ✓ определить с помощью отображения риска некоторые виды угроз, с которыми работники по уходу на дому сталкиваются каждый день;
- ✓ распознать примеры насилия на рабочем месте, с которыми вы можете столкнуться в реальной жизни.



## ЗАДАНИЕ

# 1 Какова будет реакция вашей группы на сотрудника, который делает это заявление?

*«Меня не беспокоит насилие на рабочем месте. Со мной ничего не может случиться в доме моего клиента. Я никогда не ношу с собой много денег. Если что-то случится, я знаю, что смогу себя защитить».*

Используйте **Справочные листки А, В, С, D и Е**, которые помогут вам выполнить это задание.

Впишите сюда свой ответ.

---



---



---



---



РАЗДЕЛ ОДИН

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК

**A**

## **Борьба с насилием на рабочем месте**

Насилие на рабочем месте все больше волнует работников сферы обслуживания. За последние несколько лет работники начали уделять более пристальное внимание этой проблеме.

Работники требуют большей защищенности от нападений на рабочем месте, и работодатели вместе с государственными органами осведомлены об этих проблемах.

Работодатели должны разработать и внедрить эффективные программы предотвращения насилия на рабочем месте.

Государственные органы должны предоставлять работодателям и работникам информацию о насилии на рабочем месте и стратегиях его предотвращения. В частности, Администрация по охране труда и здоровья (Occupational Safety and Health Administration, OSHA) рассматривает жалобы, поданные работниками, и в соответствующих случаях вызывает имеющих к этому отношение лиц в суд.

Насилие на рабочем месте является очень сложным вопросом. И чем больше работники знают об этом, тем лучше мы готовы предотвратить насилие на рабочем месте.



РАЗДЕЛ ОДИН

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК **В**

## Серьезность проблемы

Бюро статистики труда (Bureau of Labor Statistics, BLS) сообщает, что в период с 1996 г. по 2000 г. зарегистрировано 69 убийств в сфере обслуживания. Но хотя убийства на рабочем месте привлекают к себе больше внимания, большинство случаев насилия на рабочем месте – это нападения, не приводящие к смерти.

В 2000 г. 48 % всех травм без летального исхода, полученных при нападении на рабочем месте, и актов насилия, произошли в медицинской сфере (больницы, дома престарелых и инвалидов, частные лечебницы и учреждения по уходу, оказываемому по месту жительства).

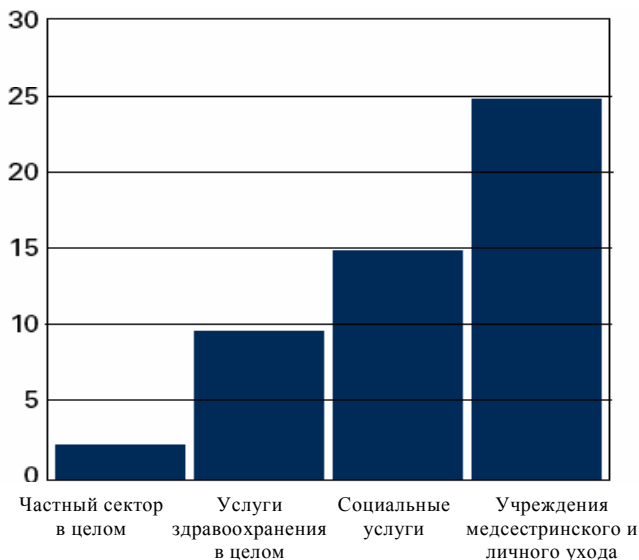
Хотя эти цифры и высоки, в действительности они, возможно, намного выше. Медицинские работники не сообщают о многих фактах насилия. Есть много причин, по которым работники не сообщают о случившемся, в том числе: работники полагают, что нападения являются частью их работы, работники боятся какого-либо возмездия со стороны работодателя или они считают, что это не принесет им никакой пользы.

Нападение не является частью какой-либо работы. Обо всех инцидентах насилия необходимо сообщать независимо от того, насколько серьезны полученные травмы.

Источник справочного листка: <http://www.osha.gov/Publications/osha3148.pdf>

### Частота случаев нападения без смертельного исхода и случаев насилия по отраслям, 2000 г.

Количество случаев на 10000 постоянных сотрудников



Источник: Министерство труда США, Бюро статистики по труду (2001 г.), Опрос о производственных травмах и заболеваниях, 2000 г.



РАЗДЕЛ ОДИН

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК

**С**

**Почему растет число случаев насилия  
на рабочем месте?**

**Существует множество причин роста числа случаев насилия на рабочем месте.**

- В нашем обществе уровень насилия очень высок.
- Насилие на рабочем месте учащается, потому что поведение людей становится более агрессивным и уровень стресса на рабочем месте очень высок.
- Предоставление обслуживания и социального обеспечения сокращается, и многие люди оказываются без работы и в отчаянном положении.
- Смертельное оружие, такое как пистолеты, стало более доступно, и вероятнее всего, именно им воспользуются против работников, а также против других людей.



## Что такое насилие на рабочем месте?

Насилие на рабочем месте – это поведение, которое **словесно или физически угрожает, представляет собой нападки или травмирует работников**. К этому можно отнести физические нападения, угрожающее поведение или же словесные оскорбления. Спектр насилия на рабочем месте по степени серьезности довольно широк - от домогательств и угроз до нападений, убийств и терроризма.

### Что считается рабочим местом?

Рабочее место – это любое место, куда вас назначили работать, независимо от того, временное оно или постоянное.

Сюда могут относиться здания и примыкающие к ним территории (например автостоянки).

Сюда могут также относиться места обслуживания, дома клиентов и маршруты проезда к месту работы и обратно.

### Насилие является многофакторной проблемой

Насилие, где бы оно ни происходило, является многофакторной проблемой, где каждый инцидент состоит из трех основных факторов:

- **Злоумышленник (источник насилия).**
- **Жертва.**
- **Обстоятельства, при которых они встретились.**



РАЗДЕЛ ОДИН

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК

**Е**

**СПЕКТР ВИДОВ НАСИЛИЯ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ**

ДОМОГАТЕЛЬСТВО	УГРОЗЫ	НАПАДЕНИЕ	УБИЙСТВО	ТЕРРОРИЗМ
----------------	--------	-----------	----------	-----------

Плохо

→

→

→

→ Наихудший вариант

**К насилию на рабочем месте также относится любое действие, которое может привести к травме (физической или психической) или смерти. Примерами являются:**

- Избиения/нанесение ножевых ранений/стрельба.
- Самоубийства или близкие состояния.
- Изнасилования.
- Психологическое/эмоциональное оскорбление или угрозы.
- Угрозы или непристойные телефонные звонки.
- Насилие в семье.
- Запугивание.
- Домогательство.
- Неприличное поведение, такое как крики, швыряние или разбрасывание предметов, удары по стене или хлопанье дверью.
- Преследование, ругательства и крики.
- Непристойные замечания, такие как оскорбительные или обидные выражения, жесты или другое грубое поведение, бредовые заявления.





ЗАДАНИЕ

# 2

## Что представляет собой насилие при уходе на дому?

**Цель:** Оценить риск определенных уровней и **ТИПОВ** насилия, с которыми мы сталкиваемся.

*В своих группах поделитесь своим опытом о насильственных ситуациях, в которых вы оказывались:*

1. Обсудите конкретные уровни и типы насилия, с которыми вы сталкивались на работе.
2. Нарисуйте плакат с описанием и демонстрацией примера насильственной ситуации.
3. Напишите на плакате уровни и типы изображенного насилия.
4. Подготовьте свой плакат для того, чтобы показать его и поделиться своим опытом со всем классом.

Используйте **Справочные листки F, G** и справочные листки **задания 1**, которые помогут вам выполнить это задание.



РАЗДЕЛ ОДИН

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК

**F**

**ТИПЫ НАСИЛИЯ**

**Злоумышленники, осуществляющие насилие на рабочем месте**

Тип 1	<b>НЕЗНАКОМЕЦ</b> Человек, которого никто не знает.
Тип 2	<b>ПАЦИЕНТ, ЖИТЕЛЬ, КЛИЕНТ ИЛИ ПОТРЕБИТЕЛЬ УСЛУГ</b> Человек, пользующийся услугами.
Тип 3	<b>ТЕКУЩИЙ / БЫВШИЙ СОТРУДНИК ИЛИ НАЧАЛЬНИК</b> Работники на рабочем месте.
Тип 4	<b>ЧЕЛОВЕК, С КОТОРЫМ У РАБОТНИКА ЛИЧНЫЕ ОТНОШЕНИЯ</b> Определенные личные отношения с работником или местом работы.



РАЗДЕЛ ОДИН

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК

G

## Уровни насилия на рабочем месте

Чтобы понять, что такое насилие на рабочем месте, мы можем разделить его на отдельные **уровни насилия**, чтобы определить степень риска, который представляет собой насилие на рабочем месте для работников.

НАСИЛИЕ 1 УРОВНЯ	<b>НАПАДЕНИЯ СО СМЕРТЕЛЬНЫМ ИСХОДОМ</b> Насилие на рабочем месте, приводящее к смерти.
НАСИЛИЕ 2 УРОВНЯ	<b>ФИЗИЧЕСКИЕ НАПАДЕНИЯ</b> Насилие на рабочем месте, приводящее к травме, но не к смерти.
НАСИЛИЯ 3 УРОВНЯ	<b>СЛОВЕСНЫЕ НАПАДЕНИЯ</b> Насилие на рабочем месте, которое не приводит к заметным физическим травмам, но может повлечь за собой психологическую или физиологическую травму у сотрудников, если насилие на этом уровне происходит постоянно.



## КРАТКИЙ ОБЗОР: НАСИЛИЕ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

1. Насилие на рабочем месте – это поведение, которое словесно или физически угрожает, представляет собой нападки или травмирует работников. Спектр серьезности насилия на рабочем месте довольно широк: от домогательств и угроз до нападений, убийств и терроризма.
2. Насилие включает в себя три основных фактора: злоумышленник (источник насилия), жертва и обстоятельства, при которых они встретились.
3. Мы разделяем насилие на рабочем месте на несколько уровней насилия:
  - **Нападения с летальным исходом** (насилие на рабочем месте, которое приводит к смерти).
  - **Физические нападения** (насилие на рабочем месте, которое приводит к травме, но не к смерти).
  - **Словесные нападения** (насилие на рабочем месте, которое не приводит к заметным физическим травмам, но может повлечь за собой психическую или психологическую травму у сотрудников, если насилие на этом уровне происходит постоянно).
4. Мы разделяем насилие на рабочем месте на определенные типы по источнику насилия – злоумышленнику:
  - **Незнакомец.** (Человек, являющийся источником насилия, - это незнакомый человек, который пришел на рабочее место для совершения преступления.)
  - **Клиент или житель.** (Человек, являющийся источником насилия, получает услуги или является обслуживаемым лицом, при этом услуги предоставляются на рабочем месте.)
  - **Текущий или бывший сотрудник или начальник.** (Человек, являющийся источником насилия, связан трудовыми отношениями с данным рабочим местом.)
  - **Личные отношения.** (Человек, являющийся источником насилия, связан какими-то личными отношениями с человеком, работающим на данном рабочем месте.)
5. Помните, насилие может начинаться и начинается с домогательства и может привести к более серьезным последствиям.

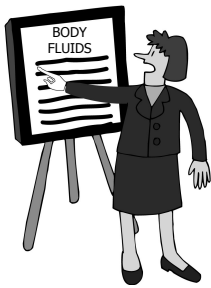


# Действительно ли это может случиться со мной?



## Цель раздела 2

Научиться действовать в ситуациях с потенциально возможным применением насилия на рабочем месте.



Задание

## Задачи раздела 2

К концу изучения этого раздела вы сможете:

- ✓ Более подробно узнать о правилах вашего работодателя и о процедурах, связанных с насилием на рабочем месте.
- ✓ Распознать два типа сексуального домогательства на рабочем месте.
- ✓ Разрешать и управлять потенциально неприятными ситуациями.

## 1 Учебные примеры

Иногда мы попадаем в неприятные ситуации. У нас есть возможность взглянуть на некоторые примеры из жизни и подумать, как мы могли бы их разрешить. Вы должны сосредоточить свое внимание на том, что нужно сделать, на правилах и процедурах вашего работодателя и на том, как можно в дальнейшем предотвратить повторения такой ситуации.

Прочитайте следующие 3 учебных примера и ответьте на вопросы, приведенные после каждого примера.

Используйте ваш **собственный опыт** работника по уходу на дому и **Справочные листки А, В и С** для получения группового ответа на вопросы, приведенные после каждой ролевой игры.

## Уход на дому

### Учебный пример 1

Мари, работник по уходу на дому, несколько лет ухаживала за своей клиенткой г-жой Баркер. Родственники редко навещают г-жу Баркер, и она относится к Мари, как к одному из своих детей. У г-жи Баркер есть сын, который приходит к ней только тогда, когда ему нужны деньги, и есть основания полагать, что он принимает наркотики. Когда он приходит, Мари чувствует себя очень неловко. Во время его последнего посещения было очевидно, что он находится под воздействием наркотиков. Он зашел с криками, требуя денег, и обыскал всю квартиру в поисках сумочки матери. Ничего не найдя, он обращается к Мари, угрожающим тоном просит занять денег. Мари отвечает отказом, но он не покидает дом. Мари не знает, что делать дальше.

**В своих группах поставьте себя на место Мари и подумайте, что ей следует предпринять**

- 1. Какие действия должна предпринять Мари, чтобы решить эту проблему?**
- 2. Что она может сделать, чтобы не допустить повторения такой ситуации в будущем?**



## Уход на дому

### Учебный пример 2

**Шерил**, работник по уходу на дому, боится ехать на свое второе задание. Она садится на поезд, на котором она приедет домой к своей клиентке поздно вечером. Вторая клиентка Шерил живет в опасном районе, и каждый раз, подъезжая к ее дому, Шерил чувствует себя очень небезопасно. Она часто наблюдает, как в это здание входят и выходят торговцы наркотиками и потребители наркотиков. В коридоре часто дерутся; полиция постоянно производит здесь аресты. Однажды вечером Шерил была очень уставшей после своей утренней смены, когда приехала домой к своей второй клиентке. Когда она выходила из лифта, к ней подошел мужчина и попросил сигарету. Она вежливо ответила, что не курит, и направилась к квартире. Мужчина пытается преградить ей путь к квартире и требует денег. Шерил забегает в квартиру и запирает дверь; она очень напугана и не знает, что ей делать дальше.

В своих группах поставьте себя на место Шерил и подумайте, что ей следует предпринять

1. Какие действия должна предпринять Шерил, чтобы решить эту проблему?
2. Что она может сделать, чтобы не допустить повторения такой ситуации в будущем?



## Уход на дому

### Учебный пример 3

Джоанн была назначена новая клиентка. Она взялась за это задание, зная о своей пациентке совсем немного. Она приходит домой к своей клиентке для выполнения своих обязанностей, и ее встречает г-жа Ловитски, дочь ее клиентки. Г-жа Ловитски только что закончила спор со своей матерью и хочет уйти. Получив не совсем ясную информацию, она остается наедине со своей пациенткой г-жой Вотерберри. Спустя несколько часов г-жа Вотерберри начала кричать на Джоанн с оскорблениями расового характера и требовать сигарету. Джоанн вежливо ответила, что она не курит. Г-жа Вотерберри кричит: «Мне все равно, курите вы или нет, просто дайте мне сигарету». Джоанн сохраняет спокойствие и отвечает: «Г-жа Вотерберри, я понимаю, что вам нужна сигарета. Позвольте мне, пожалуйста, закончить то, что я делаю, и я принесу вам сигареты». Г-жа Вотерберри отвечает: «Вы работаете на меня, и я говорю вам, что нужно делать. Выполняйте то, что я говорю, или в этом доме у вас будут большие неприятности». Джоанн шокирована и думает: «Что же мне делать?»»

В своих группах поставьте себя на место Джоанн и подумайте, что ей следует предпринять

3. Какие действия должна предпринять Джоанн, чтобы решить эту проблему?
4. Что она может сделать, чтобы не допустить повторения такой ситуации в будущем?







РАЗДЕЛ ДВА

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК

**A**

## **Контроль своего поведения**

Как мы знаем, существует множество типов реакции на агрессивное поведение, в том числе агрессивное поведение с применением насилия и без применения насилия.

Некоторые реакции являются инстинктивными; другие реакции можно выработать.

Для того чтобы реагировать на агрессивное поведение безопасным и надлежащим образом, необходима практика и проницательность.

У данной дискуссии двоякая цель: защитить себя и других от насилия и успокоить (если это возможно) агрессивного человека.

**Но помимо этого прилагайте все усилия, чтобы контролировать свои собственные эмоции и поступки.**



РАЗДЕЛ ДВА

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК

**В**

**Вмешательства в случае  
потенциально возможного насилия**

**Примечание: Нижеприведенная информация представляет собой советы (и обоснования этих советов), как свести на нет поведение с потенциально возможным применением насилия.**

*МЕТОДИКА  
ВМЕШАТЕЛЬСТВА*

*ПРИЧИНА  
ВМЕШАТЕЛЬСТВА*

Находитесь со стороны от каждого клиента. <b>Не стойте лицом к лицу с потенциально опасным человеком.</b>	<b>Снижает возможность того, что потенциально опасный человек направит свой гнев против вас.</b>
Оставляйте достаточное количество места <b>между собой и клиентом.</b>	<b>Снижает тревожность и возможность нападения.</b>
Говорите медленно, прямо, нормальным голосом, <b>пользуясь доступными фразами.</b>	<b>Снижает тревожность, повышает контроль, самооценку клиента и располагает к общению.</b>
Поблагодарите за ненасильственное поведение. <b>Когда клиент садится, чтобы поговорить, скажите: «Спасибо, что сели со мной, мне так удобней вас слушать».</b>	<b>Подчеркивает значимость клиента и поддерживает его самооценку.</b>



РАЗДЕЛ ДВА

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК

**Вмешательства в случае**  
**потенциально возможного насилия**  
**(продолжение)**

**В**

Сфокусируйте свои высказывания на вопросах, волнующих клиента.	Отвлекает внимание от работника, который стал мишенью агрессивного поведения.
Отвечая на гнев клиента в связи с тем, что ему не позволяют делать или получить то, что он хочет, скажите: «Мне необходимо понять, насколько все это для вас трудно, г-н Льюис».	Помогает избежать провокации клиента и выражает интерес к его точке зрения.
Выразите четкое ожидание контроля. Например: «Я полагаю, что вы сможете себя контролировать».	Это ясно и подчеркивает способность клиента контролировать свое собственное поведение.
Вероятно, лучше всего не прикасаться к клиенту, когда он возбужден и представляет собой непосредственную опасность.	Показывает уважение к клиенту и поддерживает удобную дистанцию, снижая, таким образом, чувство угрозы у клиента.

*Из книги “Психиатрический Уход” под редакцией Х. С. Вилсон и С. Р. Крайзе, раздел “Вмешательство в агрессивные ситуации в психиатрическом отделении”.*



РАЗДЕЛ ДВА

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК

**С**

## Что вам нужно делать?

**Что вам следует делать, когда вы сталкиваетесь с разозленным или враждебно настроенным клиентом, посетителем, членом семьи или сотрудником?**

- Сохраняйте спокойствие и поддерживайте (или увеличьте) физическое расстояние. (Не стойте непосредственно перед другим человеком.)
- Дайте кому-нибудь понять, что вам требуется помощь. (Используйте систему сигнализации или заранее оговоренные кодовые слова.)
- Внимательно слушайте. Задавайте вопросы, допускающие множество ответов, и говорите тихо.
- Поддерживайте надлежащий зрительный контакт.
- Будьте вежливы и терпеливы, но установите определенные рамки оскорбительному поведению. Попросите этого человека поговорить с вашим начальником.
- Держите ситуацию под контролем.
- Ждите удобного момента отойти в более безопасную зону.
- Пользуйтесь тактикой «оттягивания времени», чтобы дать человеку время успокоиться.
- Вам может потребоваться обратиться за помощью или вызвать местную полицию для оказания немедленной помощи.



Задание **2**



Теперь мы рассмотрим реальный сценарий, касающийся сексуального домогательства. Этот сценарий будет разыгран в виде ролевой игры. Для разных ролей понадобятся несколько добровольных участников.

Пока добровольные участники готовятся, остальные члены группы должны рассмотреть **Справочные листки D, E, F, G, H, I, J и K.**

После окончания ролевой игры ваши группы должны быть готовы ответить на следующие вопросы.

1. Какой тип сексуального домогательства был продемонстрирован в ситуации «Услуга за услугу» или «Враждебная обстановка»?
2. Что работник **сделал правильно** в этой ситуации?
3. Что бы вы **сделали иначе**?



РАЗДЕЛ ДВА

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК

D

**Сексуальное домогательство**

**С**ексуальные домогательства происходят в любом рабочем окружении и на любом уровне.

Начальники и подчиненные, сотрудники и клиенты, пациенты и посетители: источники домогательств весьма разнообразны.

Мишенью может стать человек любой расы, пола, возрастной группы и сексуальной ориентации.

Жертве не обязательно быть противоположного пола.

Фактически, жертва – это не обязательно человек, подвергшийся домогательствам, а это может быть кто угодно, кого каким-то образом затронуло оскорбительное поведение.



РАЗДЕЛ ДВА

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК

Е

## **Что такое сексуальное домогательство?**

**Какое определение используют для сексуального домогательства?**

Сексуальное домогательство – это нежелательное постоянное внимание сексуального характера на рабочем месте. Оно может выражаться следующим образом:

- Нежелательное прикосновение или похлопывание.
- Намеки или другое словесное оскорбление.
- Пристальные или плотоядные взгляды.
- Просьбы сексуального характера.
- Компрометирующие предложения.
- Физическое насилие.
- Оскорбительная рабочая обстановка (откровенные фотографии/порнография).



РАЗДЕЛ ДВА

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК

F

## Два типа домогательств

Сексуальные домогательства делятся на две категории:  
«враждебное окружение» и «услуга за услугу».

- ❖ **Враждебное окружение** появляется в результате продолжающихся действий оскорбительного характера, таких как преграждение пути сотруднику или комментарии сексуального характера.
- ❖ **Услуга за услугу** - домогательство происходит, когда работодатель или начальник предлагает работу, повышение или льготы взамен на сексуальные услуги.





РАЗДЕЛ ДВА

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК

G

## Сексуальное домогательство

### незаконно

Сексуальное домогательство является одной из форм нападения.

Даже если работник никогда не получает физических травм, стресс от постоянных словесных оскорблений или страх возможного насилия могут привести к серьезным проблемам со здоровьем.

Те, кто испытал на себе жестокие домогательства, приводят большой список физических симптомов, в том числе головные боли, боли в спине, тошнота, болезни желудка, усталость и расстройство сна и пищеварения.

Сексуальное домогательство является формой сексуальной дискриминации и является незаконным согласно **Титула VII (Title VII) Закона о гражданских правах (Civil Rights Act) 1964 г.**

В частности, сексуальное домогательство незаконно, если:

- Ваша работа или продвижение по службе зависит от того, дадите ли вы положительный ответ на сексуальные требования.
- Вы подвергаетесь домогательствам исключительно из-за вашего пола, и это домогательство создает для вас угрожающую, враждебную или оскорбительную рабочую обстановку. К примерам такого поведения можно отнести шутки сексуального характера, пристальные или плотоядные взгляды и демонстрацию порнографических материалов.

*Примечание: Федеральная комиссия по вопросам равных возможностей трудоустройства (The federal Equal Employment Opportunity Commission, EEOC) осуществляет исполнение Статьи VII Закона о гражданских правах 1964 г.*



РАЗДЕЛ ДВА

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК

**Н**

## **Предотвращение сексуальных домогательств**

**Для предотвращения сексуальных домогательств мы должны:**

- Своевременно обновлять правила в отношении сексуальных домогательств. Данные правила должны содержать прямое указание: отношение к сексуальным домогательствам будет нетерпимым.

***Элементы правил в отношении сексуальных домогательств:***

- Данные правила должны быть изложены в письменном виде и широко распространены, путем включения в руководства для работников и в материалы по ориентации для работников.
- Процедуры подачи жалоб – как они доводятся до сведения, регистрируются и разбираются – четкие и краткие.
- Руководители начинают расследование, как только поступает официальная жалоба.
- Дисциплинарные меры и процедуры проведения консультаций должны быть четко изложены. Дисциплинарная мера может включать действия, начиная от словесных или письменных предупреждений до официального временного отстранения от работы или увольнения. В соответствующих случаях в качестве меры в отношении лица, предпринявшего сексуальное домогательство, в правила как вариант могут быть включены консультации и/или обучение вопросам восприимчивости.
- По мере возможности необходимо соблюдать конфиденциальность.
- Эти правила должны объясняться на регулярно проводимых обучающих сессиях.



# Прекращение сексуального домогательства

# I

## **Прекращение домогательства со стороны начальника**

Когда домогательство происходит со стороны начальства по отношению к подчиненному, план действий очень прост: от имени сотрудника подается жалоба на начальство или приводится в действие метод разрешения данной проблемы.

## **Прекращение домогательства со стороны сотрудника, клиента, члена семьи клиента, посетителей и т.д.**

- Четко сказать нет. Честно заявить, что вы считаете действия данного лица оскорбительными. Твердо ответить отказом на все приглашения. Если домогательство не прекратится, напишите лицу, осуществляющему домогательство, уведомление с просьбой прекратить данные действия, и оставьте себе копию.
- Оформите домогательство документально. Подробно опишите, что, когда и где произошло, а также приведите свои ответные действия. Эта информация является чрезвычайно важной при доказывании оскорбительности данной схемы поведения.
- Встретьтесь с лицом, осуществляющим домогательства. Объясните данному лицу, что если данное поведение будет продолжаться, профсоюзу придется выступить против интересов этого лица путем подачи, подав руководству жалобу или прибегнув к юридической защите в интересах жертвы домогательств.
- Проведите расследование и оформите его документально. Побеседуйте со своими коллегами, чтобы убедиться, что данный случай фактически имеет место, и документально оформите все инциденты. Постарайтесь найти свидетелей и других жертв сексуального домогательства.
- Проводите просвещение и агитацию. Организуйте дискуссии на тему сексуальных домогательств. Выясните, сталкиваются ли другие с этой проблемой. Используйте заявления, проспекты, значки и листовки, чтобы решительно дать знать руководству, что работники не смиряются с враждебными условиями труда. Подайте жалобу на руководство в случае его неспособности обеспечить вам рабочие условия, исключаяющие сексуальные домогательства.
- Подайте заявление в полицию.



РАЗДЕЛ ДВА

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК

J

**Сексуальные домогательства**  
**МОЖНО ОСТАНОВИТЬ**

Несмотря на то что сексуальные домогательства на рабочем месте противозаконны, они все еще часто происходят.

Исследования показывают, что большой процент женщин (и в намного меньшей степени мужчин) сообщают о сексуальных домогательствах в какой-то момент своей рабочей практики.

Разобраться с сексуальным домогательством может быть трудно, но игнорирование сексуального домогательства не поможет от него избавиться.

**Примечание: лучше всего с сексуальным домогательством могут справиться сотрудники того же пола и сексуальной ориентации, что и лицо, которое подверглось домогательству, а так же лицо, которое осуществляет домогательство. В любом случае, каждому, кто работает в данной области, необходимо пройти специальное обучение, чтобы разбираться с такими жалобами.**



РАЗДЕЛ ДВА

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК

К

## Домашнее насилие на рабочем месте

Домашнее насилие – это оскорбительное или жестокое поведение, которое носит физический, сексуальный и/или психологический характер и применяется с целью установления и поддержания контроля над партнером.

Домашнее насилие обычно связано с насилием, касающимся мужчины и женщины, но может происходить с любым полом или между лицами одного пола.

**Домашнее насилие обычно происходит дома у злоумышленника и жертвы, особенно в самом начале цикла развития домашнего насилия.**

Но много случаев домашнего насилия происходит вне дома, и очень много таких случаев происходит на рабочем месте.

Рабочее место – это часто место, где может происходить домашнее насилие, так как это особое место, которое связано с предсказуемыми схемами поведения, что позволяет лицу, осуществляющему насилие, спланировать столкновение, когда жертва больше не проживает вместе с ним/ней и не поддерживает домашних отношений.

## Формы отчетов о случаях применения насилия

Следующие элементы просто служат примером того, что работодатели могут применять и изменять в этих сферах, чтобы предотвратить проявление насилия на рабочем месте.

Случай применения насилия, о котором составляется отчет, должен определяться как любое замечание угрожающего характера или очевидный акт физического насилия против лица (лиц) или собственности, о котором было сообщено или который был замечен другими людьми.

1. Дата: \_\_\_\_\_ 2. Точное место:  
День недели: \_\_\_\_\_  
Время: \_\_\_\_\_  
Направший: Женщина \_\_\_ Мужчины \_\_\_

3. Насилие осуществлено \_\_\_ Пациент \_\_\_ Персонал \_\_\_ Посетитель \_\_\_ Другое в отношении:  
Направший: \_\_\_ Пациент \_\_\_ Персонал \_\_\_ Посетитель \_\_\_ Другое  
Имя нападавшего: \_\_\_\_\_  
Направший: \_\_\_ Невооружен \_\_\_ Вооружен (оружие)

4. Предрасполагающие факторы: \_\_\_ Интоксикация \_\_\_ неудовлетворен  
\_\_\_ Реакция на горе уходом/временем ожидания  
\_\_\_ Имеет отношение \_\_\_ Предыстория насилия к банде  
\_\_\_ Другое (Опишите) \_\_\_\_\_

5. Описание случая: \_\_\_ физическое оскорбление  
\_\_\_ словесное оскорбление  
\_\_\_ другое

6. Травмы: \_\_\_ Есть  
\_\_\_ Нет

7. Степень тяжести травм:

8. Подробное описание случая:

9. Кто-нибудь покинул данное место в связи с этим случаем?  
\_\_\_ Да \_\_\_ Нет \_\_\_ Затрудняюсь ответить

10. Во время происшествия присутствовали: \_\_\_\_\_

11. Нужно было позвонить в: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_ Полиция  
\_\_\_\_ Название Полицию \_\_\_\_\_ Отдел  
отдела  
\_\_\_\_ Работник службы  
безопасности больницы \_\_\_\_\_ Службу безопасности больницы

12. Завершение происшествия:  
Происшествие разрешилось \_\_\_\_ Да \_\_\_\_ Нет  
Полиция уведомлена \_\_\_\_ Да \_\_\_\_ Нет  
Напавший арестован \_\_\_\_ Да \_\_\_\_ Нет

13. Местоположение напавшего: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_ Остался в здании  
\_\_\_\_ Увели из здания  
\_\_\_\_ Ушел сам  
\_\_\_\_ Другое \_\_\_\_\_

14. Применены ограничения: \_\_\_\_ Да  
\_\_\_\_ Нет  
Тип: \_\_\_\_\_

15. Отчет составлен: \_\_\_\_\_ Должность: \_\_\_\_\_  
Свидетели: \_\_\_\_\_  
Руководитель уведомлен: \_\_\_\_\_ Время: \_\_\_\_\_

**Впишите, пожалуйста, дополнительные комментарии, согласно пронумерованным разделам или на обратной стороне формы**

\*

**Эта форма взята из: «Руководства по предотвращению насилия на рабочем месте для медицинских работников и работников социального обеспечения», Публикация OSHA 3148, 1996 г.**





\_\_\_Да \_\_\_Нет

Потерянное рабочее время \_\_\_Да \_\_\_Нет

Предполагаемое возвращение к работе \_\_\_

Участие третьих сторон или сторон, не являющихся работниками данной компании  
\_\_\_Да \_\_\_Нет (подрядчики и работники по найму, посетители, продавцы, клиенты)

### Характер происшествия

Краткое описание: (1) событие (я); (2) свидетели с адресами и должностями; (3) подробности о месте происшествия; (4) подробности об оборудовании/оружии; (5) погода; (6) другие данные об инциденте (например полицейский отчет, запись, видеосъемка); (7) способность к наблюдению и надежность свидетелей; (8) имелись ли у сторон какие-либо нарушения в связи с болезнью, травмой, действием наркотиков или алкоголя (были ли проведены для этого тесты \_\_\_Да \_\_\_Нет); (9) стороны уведомили внутренние инстанции (родственников работника, медработников, юридические органы, и т.д.) и внешние (полицию, пожарных, скорую помощь, программу EAP, семью и т.д.)

предыдущие или взаимосвязанные происшествия подобного рода \_\_\_Да \_\_\_Нет  
или осуществленные этим лицом \_\_\_Да \_\_\_Нет

превентивные действия \_\_\_Да \_\_\_Нет

необходима регистрация OSHA или другое действие со стороны OSHA \_\_\_Да \_\_\_Нет

Группа реагирования на происшествие:

---

---

---

Начальник \_\_\_\_\_

Подпись

\_\_\_\_\_

Дата

*Эта формы взята из: «Руководства по предотвращению насилия на рабочем месте для медицинских работников и работников социального обеспечения», Публикация OSHA 3148, 1996 г.*



## КРАТКИЙ ОБЗОР ЗАНЯТИЯ

**Давайте все вместе перечислим 5 вопросов, изученных в разделе 2.**

**1.**

**2.**

**3.**

**4.**

**5.**



# Зачем рисковать?

## Назначение Раздела 3

**Понять, что насилие на рабочем месте – это угроза здоровью и безопасности, которую можно предотвращать и контролировать.**



## Цели раздела 3

К концу этого раздела вы сможете:

- ✓ определить факторы, которые подвергают работников по уходу на дому опасности насилия на рабочем месте;
- ✓ определять различные виды контроля для предотвращения насилия на рабочем месте;
- ✓ узнать о реагировании и процедурах заявления после факта насилия.

## ЗАНЯТИЕ **1** «Опасная работа?»

На следующей странице представлен список 10 наиболее распространенных факторов риска, с которыми сталкиваются работники по уходу на дому. Пожалуйста, основываясь на своем опыте и **факторах риска**, отметьте в списке 3 фактора, которые вам кажутся наиболее распространенными.

Затем обсудите ваш выбор со своей группой. Используйте наклейки, чтобы отметить 3 самых распространенных фактора по результатам всей группы на большом листе.

Каждая группа должна поделиться своими результатами с остальным классом.

В вашей группе ответьте на следующие два вопроса.

- Вопрос 1.  
Какие наиболее распространенные факторы риска определила ваша группа? Почему?
- Вопрос 2.  
Есть ли факторы риска, которые не были выбраны вашей группой? Почему?



## Факторы риска

Распространенные факторы риска	3 главных фактора риска
Работа наедине с клиентом.	
Работа с грубыми клиентами, клиентами с неясным сознанием и психически неуравновешенными клиентами.	
Необходимость иметь дело с агрессивными, дезориентированными или конфликтными клиентами.	
Недостаток опыта для распознавания и устранения враждебного поведения.	
Работа ночью или ранним утром.	
Слабо освещаемые зоны в доме / вокруг дома клиента.	
Возможность встречи с вооруженными людьми.	
Наличие наркотиков и/или денег в доме клиента.	
Доступ к дому/зданию не контролируется.	
Присутствие бандитов, людей употребляющих наркотики/алкоголь и т.д.	



# Предотвращение – это главное



## Задачи

Обсудить различные пути предотвращения производственных травм у работников по уходу на дому

## ЗАНЯТИЕ

# 2 Определение различных видов решения проблемы

Решение проблемы, связанной со здоровьем или безопасностью, часто называется «контролем», поскольку его целью является контролирование и уменьшение опасностей, связанных с работой. Существует три главных способа контроля любой проблемы, связанной со здоровьем и безопасностью:

1. оборудование;
2. организация работы; и
3. средства личной защиты.

Некоторые способы контроля работают лучше, чем другие. На этом занятии вы обсудите, какие решения проблем, касающихся здоровья и безопасности, могут защитить работников по уходу на дому.

Сначала, используя личный опыт и **Справочные листки А,В,С,Д,Е,Ф,Г и Н**, приведите примеры возможных решений проблем со здоровьем и безопасностью, которые могут помочь работникам по уходу на дому предотвратить получение травм на работе. Каждое решение поместите в соответствующую категорию из предлагаемых ниже:

Техническое	Административное	СЛЗ
Оборудование	Как организована работа	Средства личной защиты



## **Пожалуйста, рассмотрите и ответьте на следующие вопросы:**

Вопрос 1.

Что вы могли бы сделать, чтобы применить некоторые из этих видов контроля?

Вопрос 2.

Существуют ли различные организации или люди, которые могут помочь вам сделать ваше рабочее место надежнее и безопаснее?

Вопрос 3.

Существуют ли какие-либо виды средств личной защиты, которые могли бы помочь вам защититься от случаев насилия на рабочем месте?



## **Почему работники по уходу на дому подвергаются опасности?**

**Существует много причин, почему работники по обслуживанию на дому подвергаются опасности насилия на рабочем месте. Вот некоторые из этих причин:**

- Постоянная работа наедине с клиентом.
- Незащищенность от грубых клиентов, клиентов с неясным сознанием или психически неуравновешенных клиентов.
- Необходимость иметь дело с агрессивными, дезориентированными или конфликтными клиентами.
- Недостаток опыта для распознавания и устранения возрастающего враждебного/агрессивного поведения
- Работа в ночное время или ранним утром.
- Большая, удаленная и слабо освещаемая территория вокруг дома клиента или по пути к нему (парковки, автобусные остановки и т.д.)
- Возможность наличия оружия у клиента, его родственников или посетителей.
- Наличие наркотиков и денег на рабочем месте.
- Доступ к дому клиента / зданию не контролируется и не охраняется.
- Присутствие бандитов, людей, употребляющих алкоголь или наркотики, или состояние аффекта у клиента, членов его семьи или прочих людей у клиента дома или по соседству.



РАЗДЕЛ ТРИ

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК

**В**

**ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ И КОНТРОЛИРОВАНИЕ  
УГРОЗЫ**

**Определив факторы риска, необходимо обдумать пути контролирования угроз, с которыми мы можем столкнуться на рабочем месте.**

**Есть три способа контроля угроз, касающихся здоровья и безопасности:**

- 1. Технический контроль** - это первая возможность. Изменение условий работы в целях безопасности. Например, возможна установка оборудования или охранных устройств для повышения безопасности и надежности.
- 2. Административный и организационный контроль** предполагает изменение организации и порядка выполнения работы. Важная часть этого способа – обучение и подготовка.
- 3. Средства личной защиты** - это последний способ. Это защитные приспособления, которые носит работник. Часто это не предотвращает опасности и не устраняет источника проблемы.

**Далее мы подробнее рассмотрим каждый из этих способов контроля.**





РАЗДЕЛ ТРИ

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК

C

## ТЕХНИЧЕСКИЙ КОНТРОЛЬ

**Технический контроль предполагает изменение условий работы в целях повышения безопасности.** При обслуживании на дому мы сталкиваемся с уникальными трудностями, когда необходимо сделать изменения в условиях работы.

Ниже представлен список предложений, которые можно использовать в доме. Возможно, вам придется поговорить с клиентом, его семьей, управляющим зданием или менеджером, местным отделением полиции и т.д., чтобы сообщить соответствующим лицам о необходимых изменениях. Надежная и безопасная рабочая обстановка защитит всех, кто проживает в этой квартире, доме или районе.

Некоторые виды технического контроля:

- Установка сигнализации и прочих охранных устройств в доме или здании клиента.
- Обеспечение видеонаблюдения, панорамных зеркал и хорошего освещения в коридорах и общественных зонах вне дома.
- Обеспечение безопасности входа/выхода, убедитесь, что внутрь возможно войти только при наличии ключей, при этом для посетителей должны работать домофоны.  
Убедитесь, чтобы путь к выходу из дома был открыт, на случай, если вам понадобится им воспользоваться



РАЗДЕЛ ТРИ

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК

**D**

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ КОНТРОЛЬ**

Прочий контроль – это меры, которые вы можете предпринять, чтобы ваша работа стала безопаснее.

### **Административный контроль (для работодателей):**

- Необходимо объяснить всем клиентам, что насилие недопустимо и к нему не будет терпимого отношения.
- Требовать и рекомендовать сообщать обо всех инцидентах, вне зависимости от тяжести повреждений.
- Разрешать работу в паре, если есть угроза личной безопасности, обучать персонал не ввязываться в ситуации, если они чувствуют угрозу безопасности.
- Проводить обучение сотрудников вопросам безопасности. Оно включает множество учебных тем (смотри Справочный листок E для получения дополнительной информации).
- Установить правила поведения для уменьшения риска ограбления.
- Требовать от персонала составлять дневной рабочий план и информировать контактных лиц о своем местонахождении в течение дня.
- Обеспечивать работников портативными сигнализациями, шумовыми устройствами или перцовыми аэрозолями.

### **Административный контроль (для работников)**

(смотри дополнительные инструкции на следующей странице)

- научитесь распознавать, избегать или устранять возможные проявления насилия;
- следуйте правилам оповещения кураторов обо всех беспокойствах относительно безопасности;
- начиная работу с новым клиентом, соберите информацию о местожительстве клиента и его районе;
- письменно сообщайте обо всех проявлениях насилия куратору, даже если вы не получили травм.



РАЗДЕЛ ТРИ

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК

**E**

## **ПЕРЕЧЕНЬ МЕР ПО ЛИЧНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ДЛЯ РАБОТНИКОВ ПО УХОДУ НА ДОМУ**

- Перед первым визитом, узнайте о районе, в который вы направляетесь.
- Найдите карту или схему проезда к дому клиента, если требуется.
- Пользуясь общественным транспортом, заранее узнайте маршрут и тарифы.
- Убедитесь, что у вас есть адрес и телефон клиента.
- Сообщите кому-либо примерное время прибытия и ухода (членам семьи и т.д.).
- Будьте осторожны на прилегающих территориях.
- Попросите товарища проводить вас до дома клиента, если вы чувствуете себя небезопасно.
- Старайтесь посещать клиентов, живущих в опасных районах, в дневное время.
- Если вы чувствуете себя некомфортно, попросите пациента или членов его семьи встретить вас на улице и проводить в дом.
- Носите с собой какое-нибудь средство сигнализации, шумовое устройство или мобильный телефон.
- Имейте при себе номера телефонов экстренной помощи.
- Не берите с собой ценности или большие суммы денег. Старайтесь не носить дорогих украшений, часов, не брать большой кошелек и т.д.
- Если клиент вам угрожает, немедленно уходите и звоните своему куратору. При необходимости звоните 911.
- Сообщайте обо всех случаях насилия вашему профсоюзу или куратору, даже если вы не получили травм.

**Помните, что безопасность всегда на первом месте.**



РАЗДЕЛ ТРИ

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК

**F**

## **Обучение и подготовка**

**Обучение и подготовка необходимы, чтобы все работники были готовы к потенциальным опасностям. Подготовка должна включать изучение следующих тем:**

- План действий и правила агентства по предотвращению насилия.
- Факторы риска, вызывающие проявление насилия или способствующие ему.
- Распознавание угрожающего поведения на ранних стадиях и распознавание тревожных признаков, предвещающих насилие.
- Пути устранения неустойчивых ситуаций или агрессивного поведения, управление гневом и т.д.
- Правила и процедуры заявления и регистрации.
- Пользование устройствами безопасности/связи, например личными системами сигнализации, мобильными телефонами и т.д.

Подготовка по предотвращению насилия на рабочем месте должна проводиться ДО происшествия. Предотвращение должно начинаться с подготовки работника к распознаванию опасных ситуаций и при необходимости правильной реакции на них.



РАЗДЕЛ ТРИ

СПРАВОЧНЫЙ ЛИСТОК

**G**

## ВЕДЕНИЕ ЗАПИСЕЙ И ИХ АНАЛИЗ

Регистрация всех случаев насилия, правонарушителей и мест происшествий очень важна.

Анализ записей позволяет нам выявлять закономерности и определить проблемные области.

Работники не должны бояться сообщать о проявлениях насилия на рабочем месте - эта информация может помочь предотвратить будущие случаи насилия.

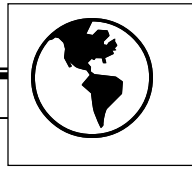
Анализ является еще одной важной составляющей действий по предотвращению насилия на рабочем месте.

Мы должны обеспечить эффективность проводимой политики и осуществление необходимых изменений для предотвращения случаев насилия.

Программы предотвращения насилия на рабочем месте должны анализироваться ежегодно.

Очень важно участие всех работников в определении проблем программы предотвращения насилия на рабочем месте.

Примеры форм сообщения об инцидентах вы найдете на следующих страницах.



## **Если имело место насилие**

### **Обеспечение поддержки пострадавшим работникам:**

- Позаботьтесь о жертве насилия.
- При необходимости очистьте зону работы.
- Как можно быстрее составьте описание случая насилия. Устранение последствий психологической травмы должно проводиться квалифицированным сотрудником, или помощь независимого консультанта должна быть предложена всем участникам и свидетелям происшествия.
- Сообщите о насилии. Необходимо заполнить и подать заявление о факте насилия.
- Подумайте о подаче заявления в полицию.
- Расследуйте происшествие. Заявление о факте насилии должно стать начальной точкой расследования.
- Подайте заявление о выплате страховки от несчастного случая на рабочем месте.
- В соответствии с необходимостью предложите существующую программу помощи работникам (EAP) и услуги по устранению последствий психологической травмы.



## **Выводы**

1. Есть много причин, почему работники по уходу на дому подвергаются риску насилия на рабочем месте.
2. Определив факторы риска, необходимо обдумать пути контроля угрозы, с которой мы можем столкнуться на рабочем месте.
3. Есть три способа контроля угрозы, касающейся здоровья или безопасности: 1) технический контроль 2) административный контроль 3) средства личной защиты.
4. Работники не должны бояться сообщать о проявлениях насилия на рабочем месте – эта информация может помочь предотвратить будущие случаи насилия.
5. Любой случай проявления насилия в отношении работника требует последующих действий. Это включает предоставление медицинской помощи и консультационных услуг пострадавшему или любым свидетелям происшествия.
6. Насилие на рабочем месте можно предотвратить. Есть много возможностей сделать ваше рабочее место безопаснее и надежнее. Ни один работник не должен терпеть насилие и плохое обращение.