



SBORNÍK

Závěrečné mezinárodní konference

Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian

Financial Mechanism 2009-2014,

in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



DŮSTOJNÁ PRÁCE JNÁ

Důstojná práce v České republice

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,
Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



Proč se zabývat tématem důstojné práce?

- ❖ Člověk se v pracovním životě dostává pod stále silnější tlak
- ❖ Roste počet netypických zaměstnaneckých vztahů
- ❖ Roste nespokojenost s prací
- ❖ Rostou psychické a fyzické nároky, vedoucí k vyhoření, vyštvavení
- ❖ Lidé jsou přetížení, místo aby se seberalizovali
- ❖ Pracovní místa se stávají nejistými
- ❖ Roste počet zadlužených lidí (i mezi pracujícími), roste nápor na rodinné rozpočty
- ❖ Vnitřní výpovědi, úprk do důchodu
- ❖ Jednodimenzionalita práce - vše se měří jen penězi
- ❖ Demografické změny a technologický vývoj přináší největší změnu v zaměstnávání od průmyslové revoluce



Koncept Důstojné práce (Decent work) dle ILO

Zajištění **produktivní práce** v podmínkách **svobody, rovnosti, bezpečí a lidské důstojnosti**

Decent Work vyzývá k integraci ekonomických a sociálních témat a ke sladění opatření vedoucích k naplnění 4 strategických témat:

- podpora zaměstnanosti a rozvoj podnikání
- sociální ochrana
- standardy a pracovní právo
- řízení organizací a sociální dialog



Znaky důstojné práce

- ❖ produktivní, smysluplná práce přispívající dobru společnosti
- ❖ férový výtěžek (odpovídající vztah mezi výkonem a odměnou)
- ❖ bezpečí na pracovišti
- ❖ sociální ochrana pracovníků a jejich rodin
- ❖ podmínky pro osobní rozvoj
- ❖ podpora sociální integrace
- ❖ svoboda k vyjádření svých zájmů
- ❖ možnost podílet se na rozhodnutích, které ovlivňují práci a život
- ❖ stejné příležitosti a stejné zacházení pro všechny
- ❖ sladění pracovního a soukromého života
- ❖ zodpovědné zacházení s přírodními zdroji, udržitelnost



www.dustojnaprace.info

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,
Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme

SOCIÁLNÍ DIALOG



Projekt financovaný Norskými fondy

„Prevence násilí od třetí strany v sociálních a zdravotních zařízeních v Praze“

Ing. Ivana Břeňková - zhodnocení

Násilí na pracovišti – kroky OSZSP ČR

Projekt 2004–2008, projekt 2010-2012

Cíl – poznání o násilí na pracovišti
/kvalita poskytované péče

Dotazníkové šetření – v praxi

Ano – násilí je – semináře, teorie,
praxe

Autonomní rámcová dohoda o obtěžování a násilí na pracovišti

Obtěžování a násilí je nepřijatelné

Cíl: zvýšit porozumění problematice
obtěžování a násilí

Poskytnout rámec činností na
rozpoznání, předcházení a vypořádání
se s problémy obtěžování a násilí

Chránit důstojnost a soukromí –
realizovat opatření (2007 podepsána)

Násilí na pracovišti – 3.strana

Agresivita, násilí – ohrožuje kvalitu
života

- Je příčinou krizí firem
- Pokles produktivity práce
- Semináře – mezinárodní úroveň
- Vstup OS do projektu NF

Sociální dialog – projekt násilí

□ SD napomáhá:

- k udržení sociálního smíru ve společnosti, důležitého pro fungování i rozvoj společnosti
- k řešení i prevenci pracovních konfliktů i hospodářských krizí
- k humanizaci práce a dodržování základních lidských občanských a politických práv a svobod

Důstojná práce/ Decent Work



- Jde o takovou práci, která probíhá v podmínkách svobody, spravedlnosti, jistoty a lidské důstojnosti, při které jsou chráněna práva pracovníků a za niž dostávají odpovídající odměnu spolu se sociálním zabezpečením



Násilí – třetí strana

Projekt – Norské fondy

Sociální dialog – zaměstnanci (OSZSP ČR)- zaměstnavatelé (UZS ČR)

Otázka – proč teorie o SD? Evropské, mezinárodní struktury

Praktická zkušenost - odboráři – neodboráři – kolektivní vyjednávání



Násilí – třetí strana

Z pohledu OSZSP ČR –

hodnocení projektu – ocenění teoretické
a praktické části

hodnocení spolupráce – ocenění týmu



Radka Soukupová – CRA UZS CR

**Union of Employers' Associations of CR - CDP
/ Union of Towns and Municipalities**

Unie zaměstnavatelských svazů ČR – CRA/ Svaz měst a obcí ČR

**+ Czech Trade Union in Social and Health Care
Odborový svaz zdravotnictví a sociální péče**

**+ KS (Norwegian Association of Municipalities and Regions)
Norský svaz obcí a regionů**

in project/ v projektu

**„Decent work - Prevention of 3rd party violence
in Prague health and social facilities/
Důstojná práce – Prevence násilí od třetích stran
v sociálních a zdravotnických zařízeních v Praze“**

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



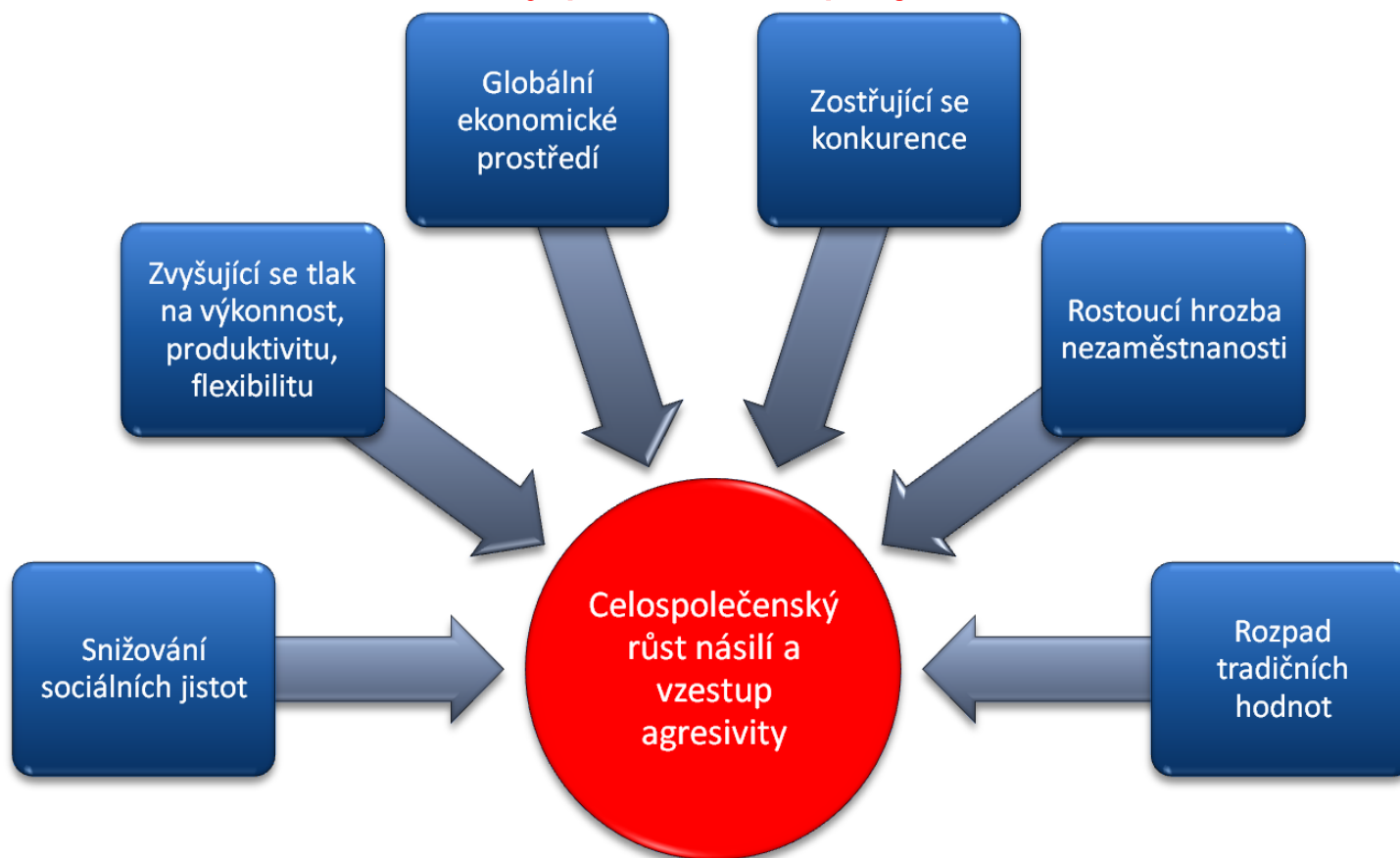
**„Decent work - Prevention of 3rd party violence
in Prague health and social facilities/
Důstojná práce – Prevence násilí od třetích stran
v sociálních a zdravotnických zařízeních v Praze“**

Third party violence – Násilí od třetích stran

**Third party: clients, patients, relatives
Třetí strana: klienti, pacienti, rodinní příslušníci**

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,
Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme

Důvody předložení projektu





Výstupy z výzkumného šetření

- Statistické výstupy diagnostického šetření výskytu násilí na pracovištích ve zdravotnictví a sociálních službách
- zpracováno pro Českomoravskou konfederaci odborových svazů
- v rámci projektu „Posilování sociálního dialogu s důrazem na zvládnání krizové situace při vzniku násilí na pracovištích, zejména zdravotnických zařízeních a zařízeních sociálních služeb“
- zpracoval: RNDr. Jiří Létal, Ph.D.
- šetření zpracováno v roce 2010

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



Výstupy z výzkumného šetření

- do šetření zapojeno 67 organizací
- 26 sociálních zařízení, 41 zdravotnických zařízení
- dle zřizovatele se jednalo o všechny typy: zařízení státní, krajská, obecní, privátní, nezisková
- 2,3 % do 10 zaměstnanců, 26,1% 10 -100 zaměstnanců, 60,2% nad 100 zaměstnanců
- zařízení jsou ze všech krajů ČR

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



Výstupy z výzkumného šetření

- 77 % respondentů tvořily ženy ve zdravotnických zařízeních
- 88 % respondentů tvořily ženy v sociálních zařízeních
- 56 % respondentů tvořily osoby středoškolsky vzdělané ve zdravotnických zařízeních
- 51 % respondentů tvořily osoby středoškolsky vzdělané v sociálních zařízeních
- 40% tvořily osoby pracující v zařízeních víc jak 20 let

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



Výstupy z výzkumného šetření

- 95% respondentů tvořili pracovníci na plný úvazek
- 89 % respondentů tvořili pracovníci s pracovním poměrem na dobu neurčitou
- 52 % respondentů pracovalo ve směnném provozu
- 77 % respondentů pracovalo ve fyzickém kontaktu s klienty či pacienty
- 69% pacientů či klientů bylo staších 19 let

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme

Výstupy z výzkumného šetření

Rozdělení respondentů podle stupně obavy z násilí na pracovišti

Jak velké máte obavy z násilí na Vašem stávajícím pracovišti?

žádné	45%	(46% - Z 37% - S)
mírné	27%	
větší	17%	(16% - Z 23 - S)
silné	6%	
velmi silné	3%	(3,2% - Z 0,8 - S)



Výstupy z výzkumného šetření

Četnost fyzického napadení na pracovišti

Byl(a) jste na svém pracovišti fyzicky napaden(a) během posledních 12 měsíců?

ano	81,4%	(82% - Z 77% - S) z toho 3,1% se zbraní
ne	16,6%	
neuvedeno	2%	

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



Výstupy z výzkumného šetření

Fyzické napadení na pracovišti

Kategorizace osoby účastníka

Kdo vás napadl?

pacient, klient	90%	(82% - Z 77% - S)
rodinný příslušník	6%	
jiná osoba	2%	

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



Výstupy z výzkumného šetření

Fyzické napadení na pracovišti

Specifikace místa napadení

Kde se incident odehrál?

v zařízení 76%

v bytě klienta, pacienta 10%

venku 12%

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



Výstupy z výzkumného šetření

Fyzické napadení na pracovišti

Specifikace času napadení

Kdy se incident odehrál?

nejméně incidentů se odehrálo v pondělí a v neděli (4%), jinak rozloženo téměř rovnoměrně mezi ostatní dny v týdnu

z hlediska denní doby se nejméně incidentů odehrálo od 24 do 7 hodin (14%), nejvíce v době 18-24 hodin (24%)

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



Výstupy z výzkumného šetření

Fyzické napadení na pracovišti

Způsob reakce na incident

Jak jste na incident reagoval?

- 5% neudělal jsem nic
- 37% řekl jsem té osobě, ať přestane
- 9% řekl jsem to kolegům
- 21% řekl jsme to nadřízenému
- 10% uvedl jsem to hlášení
- 6% zkusil jsem se fyzicky bránit
- 14% ostatní

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



Výstupy z výzkumného šetření

Fyzické napadení na pracovišti

Výskyt zranění jako následek incidentu

Byl(a) jste v důsledku napadení zraněn?

ano 19%

ne 79%

neuvedeno 2%

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



Výstupy z výzkumného šetření

Fyzické napadení na pracovišti

Odborné ošetření následků incidentu

Zažádal jste o odborné ošetření zranění?

ano 29%

ne 68%

neuvedeno 3%

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



Výstupy z výzkumného šetření

Fyzické napadení na pracovišti

Způsoby šetření incidentu

Kdo šetření prováděl?

zaměstnavatel 56%

policie 37%

neuvedeno 7%

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme

Výstupy z výzkumného šetření

Fyzické napadení na pracovišti

Důvody neinformování o incidentu

Proč jste o incidentu nikomu neřekl?

- 44% nebylo to důležité
- 1,4% styděl jsme se
- 1,4% cítil jsem vlastní vinu
- 4,2% bál jsem se negativních důsledků
- 37,5% bylo by to zbytečné
- 11,1% neuvedeno



Výstupy z výzkumného šetření

Četnost **verbálního napadení** na pracovišti

Byl(a) jste na svém pracovišti verbálně napaden(a) během posledních 12 měsíců?

ne 52,3% (53% - Z 46% - S)

ano 46,2% (44% - Z 54% - S)

neuvedeno 2%

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



Výstupy z výzkumného šetření

Verbální napadení na pracovišti

Kategorizace osoby účastníka

Kdo vás napadl?

pacient, klient	60%	(58% - Z 70% - S)
rodinný příslušník	10%	
jiná osoba	30%	

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



Výstupy z výzkumného šetření

Verbální napadení na pracovišti - podobné výsledky jako u fyzického napadání

Monitoring i jiných forem násilí (mobing, bossing, apod.)

projekt „Prevence násilí na pracovišti v sociálních a zdravotních zařízeních“ v celé ČR vyjma Prahy

realizátoři: ČMKOS + KZPS (sociální partneři)

projekt ukončen v roce 2012

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



Důvody předložení projektu

- Evropské zásady pro předcházení násilí od třetích stran
- Možnost získání evropských zkušeností
- Podpora konceptu Decent work
- Snaha o rozvoj sociálního dialogu – téma pro win-win řešení (společný cíl)
- Snaha o ukotvení problematiky násilí od třetích stran v legislativě k bezpečnosti práce

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



Důvody předložení projektu

- Zkušenost s tématem – předcházející projekt realizovaný za podpory strukturálních fondů (projekt KZPS + ČMKOS)
- Násilí
 - negativně ovlivňuje kvalitu poskytované zdravotní a sociální péče,
 - negativně ovlivňuje produktivitu práce
 - způsobuje ekonomické ztráty (např. absence, fluktuace).
- Celoživotní vzdělávání pracovníků zabraňuje prohlubování problému pramenícího z neznalosti příčin, projevů a následků násilí.
- Snaha pokrýt expertním zázemím i pražské organizace

Závěrečná konference Prague 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



Evropský kontext

- Růst násilí od třetích stran napříč EU
- Růst násilí od třetích stran napříč jednotlivými sektory (zdravotnictví, sociální péče, bankovníctví, školství, veřejné dopravní prostředky, veřejná administrativa)
- Norské zdroje, potenciální norští partneři
- Zapojení CEMRu (střešní organizace evropských regionálních a místních samospráv)
- **Rozhodnutí o předložení projektu**

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



Memorandum of understanding

Memorandum o porozumění

- 1.) Czech Union of Towns and Municipalities + Centre of Development Activities of Union of Employers' Associations – CDA UEA**
Svaz měst a obcí ČR a CRA UZS

- 2.) Centre of Development Activities of Union of Employers' Associations + KS**
CRA UZS + Norský svaz obcí a regionů

- 3.) KS + NUMGE**
Norský svaz obcí a regionů + Norský odborový svaz pracovníků ve veřejné správě

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



3 project partners

3 partneři projektu

- **Centre of Development Activities of Union of Employers' Associations – CDA UEA**
(beneficiary)/ Centrum rozvojových aktivit Unie zaměstnavatelských svazů ČR (CRA UZS - příjemce)
- **Trade Union in Social and Health Care/ Odborový svaz zdravotnictví a sociální péče ČR**
- **KS (+ NUMGE)/ Norský svaz obcí a regionů (+ odborový svaz zaměstnanců ve veřejné správě)**

Project aims/ Cíle projektu

- **education in prevention of conflicts/ vzdělávání v předcházení konfliktů**
- **managing of emergency situation at the workplace/ řízení problematických situací na pracovišti**
- **create institutional support for TPV prevention/ vytvoření institucionální podpory pro prevenci násilí od třetích stran**
- **social dialogue improving/ rozvoj sociálního dialogu**
- **decent work promotion/ podpora důstojné práce**
- **safer working places/ bezpečnější pracovní místa**

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme

Project activities/Aktivity projektu

1. project management/řízení projektu
2. good practice identification (Norway, Czech Republic)/ identifikace příkladů dobré praxe (Norsko, ČR)
3. updating of training courses, national accreditation / aktualizace kurzů, národní akreditace
4. staff training/ trénink zaměstnanců
5. prevention team(s) establishing/ ustavení preventivních týmů
6. international conference/ mezinárodní konference

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



Planned project outputs/ Plánované výstupy projektu

- 1. 150 trained persons / 150 proškolených osob**
- 2. new accreditation / nová akreditace**
- 3. updating training materials/aktualizované vzdělávací dokumenty**
- 4. 4 prevention team(s) /4 preventivní týmy**
- 5. web portal / webový portál**

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



Plánované výstupy/Realizace projektu

- 1. 150 proškolených osob / 298 proškolených osob + další 3 nové kurzy**
- 2. nová akreditace/ nová akreditace získána 4.3.2014**
- 3. aktualizované vzdělávací dokumenty/ 118 stránek nových skript + nová skripta pro preventivní týmy**
- 4. 4 preventivní týmy /5 preventivních týmů**
- 5. webový portál**

Závěrečná konference Praha 13. 10. 2014,

Supported by a grant from Norway through the Norwegian Financial Mechanism 2009-2014,
in the frame of Decent Work and Tripartite Dialogue Programme



Sociální dialog

- hlavní téma norské výzvy
- důraz na toto téma od norských partnerů
- možnost aplikace norských příkladů dobré praxe
- snaha o podporu a rozvoj sociálního dialogu v ČR
- prevence násilí od třetích stran – příležitost pro win-win postupy



Sociální dialog

- dvoustranná jednání zástupců zaměstnanců a zaměstnavatelů na všech úrovních (mezinárodní až podniková)
- třístranná jednání sociálních partnerů a zástupců státu (tripartita, RHSD ČR)

Sociální dialog

Očekávání

- jak nezpůsobit či nevyprovokovat konflikt (jak předcházet konfliktům)
- jak konflikty řešit
- nové způsoby preventivních postupů
- jak reagovat na fyzické a verbální násilí
- jak zlepšit vztahy s klienty/pacienty a rodinnými příslušníky
- jak zlepšit vztahy se zaměstnavatelem, s kolegy
- zvýšení sebevědomí
- nové informace
- jak nebýt obětí

Sociální dialog

Jaké projevy fyzického násilí jste zažili?

- osahávání
- násilné objímání
- škrábání
- kousání
- strkání
- štípání
- tahání za vlasy
- fackování
- stisk, úchop
- škrcení
- kopání



Sociální dialog

Jaké projevy verbálního násilí jste zažili?

- výhružky
- vydírání
- urážky
- falešné obvinění, podezírání
- zesměšňování
- pomluva
- manipulace
- hádky
- opakované stížnosti
- nadávky
- křik
- pošklebky

Sociální dialog

Jaké jiné projevy násilí jste zažili?

- sexuální obtěžování
- zamykání
- zavírání
- přivírání dveřmi
- pláč
- nedůvěra
- arogance
- ničení věcí
- krádež
- utíkání



Sociální dialog

Jaké jiné projevy násilí jste zažili? - II

- házení věcí
- schovávání
- utíkání
- plivání
- pomočování
- pokálení
- topení
- zatlačování ke zdi
- údery holí, berlemi
- sebepoškozování



Sociální dialog

Jak předcházet násilí?

- nestavět se ke klientovi zády
 - slovní uklidnění
 - změna tématu hovoru
 - zachovat klid
 - odvést pozornost
 - separace klientů
-
- individuální přístup



Sociální dialog

Jaké úrovně násilí znáte?

- klient/pacient - veřejnost (médiá, lékař)
- klient/pacient - klient/pacient
- klient/pacient - zaměstnanec
- rodinný příslušník/zákonný zástupce - zaměstnanec
- zaměstnanec - zaměstnanec
- zaměstnanec - zaměstnavatel



Sociální dialog

Jaká opatření mohou být přijata?

- denní záznamy – kniha vzkazů
- monitoring
- hlášení nadřízenému
- porady týmu
- analýza rizik
- spolupráce s odborovou organizací – společné hledání řešení



Sociální dialog

Jaká opatření mohou být přijata?

- interní směrnice
- standardy
- etický kodex
- individuální poradenství
- supervize
- vzdělávání (stáže, samostudium, kurzy)
- předávání zkušeností
- benchmarking
- podněty pro zlepšení legislativního ukotvení bezpečnosti na pracovišti



Sociální dialog

Násilí na pracovištích v sociálních a zdravotnických zařízeních je časté.

Násilí na pracovišti není normální!!

Ze spolupráce mezi zaměstnavatelem a zaměstnanci v rámci win –win řešení profitují obě strany.

Sociální dialog je efektivní nástroj pro prevenci násilí na pracovišti.



Lektorské zkušenosti s výukou prevence násilí od třetích stran ve zdravotnických a sociálních zařízeních

Mgr. Jana Tomanová, Ph.D.

Kde jsem učila

- Městská poliklinika Praha
- Domov Zvíkovecká kytička
- Ústřední vojenská nemocnice Praha
- Domov pro seniory Chodov
- Ústav se zvláštní péčí Terezín
- Fakultní nemocnice Motol
- Diakonie Zvonek

Co jsem učila

- Psychologické aspekty násilí a typy násilných situací
- Viktimologie
- Školení preventivních týmů

Co bylo cílem těchto kurzů I.

- Obeznámit s psychologickými poznatky o násilí, agresi, pudovém a instinktivním chování lidí
- Orientace v pojmech, teoriích týkajících se násilí, konfliktů, traumat, emocí a práce s oběťmi násilných činů
- Objasnit možné motivace, se kterými třetí strana útočí – zamyslet se nad tím, co může být za křikem, nadávkami, fyzickým napadením
- Naučit se chránit sama sebe – uvědomění si vlastních hranic
- Pochopit fáze, kterými prochází oběť napadení, konfliktu

Co bylo cílem těchto kurzů II.

- Získat sebevědomí v řešení vyhrocených situací mezi pomáhajícím pracovníkem a třetí stranou
- Osvojení pokročilých, efektivních komunikačních technik pro zvládání složitých situací
- Získat právo na své vlastní emoce a schopnost porozumět jim, případně změnit své chování
- Uvědomit si, že násilné a konfliktní chování ze strany třetích osob NENÍ v pořádku a je třeba ho řešit

Jaká byla očekávání účastníků

- Nové informace
- Návody, jak řešit situace
- Cokoliv nového
- Zjistit, zda to, jak řešíme situace, je dobře nebo ne
- Dozvědět se, jak to řeší jiní
- Naučit se chránit sama sebe
- Naučit se oddělovat práci od domova, nenosit si konflikty domů

Co bylo častou pozitivní zpětnou vazbou

- Příklady z praxe
- Víc času na každé téma
- Víc konkrétních formulací
- Víc tréninku

Doporučení od účastníků, co jim chybělo

- Více času na každé téma
- Více konkrétních formulací
- Více tréninku
- Prostor pro podrobné rozebrání jejich situací
- Konkrétní „instantní“ návody
- Možnost setkat se s pracovníky jiných zařízení a porovnat situace a jejich řešení

Co do kurzů přinesli sami účastníci

- Nápady, kam téma posunout
- Díky vlastním příběhům dodali každému kurzu naprosto individuální ráz
- Humor a vtip
- Zájem vědět víc a dělat věci (trochu) jinak a efektivněji
- Vzájemnost – společné řešení, vzájemná zpětná vazba...

Za co chci zařízení pochválit

- I přes velkou nabídku vzdělávacích aktivit si uvědomili opomíjenost a nutnost tématu násilí od třetích stran a pustili se do jeho rozkrývání s námi
- Skvělý servis, ochota pomoci, vyřešit například technické problémy
- Vstřícné přijetí, skutečný zájem (kurzy nebyly jen položkou na seznamu nutných aktivit nebo cestou k „bodům“ a „papírům“)
- Kontaktní osoby s námi byly skutečně v kontaktu – otevřeném a srdečném

Co oceňuji u samotných účastníků

- Ochotu sdílet své postřehy, zkušenosti
- Otevřenost při hovoru o svých trápeních
- Snahu pojmenovávat věci pravými jmény
- Schopnost vzájemně na sebe ve skupině reagovat, podporovat se, radit si...
- Přes složitá a těžká témata si dokázat dělat legraci, společně se zasmát
- Přemýšlení nad vším, o čem jsme mluvili
- I když na začátku školicího dne upozornili, že budou muset odejít brzy, tak zůstali 😊

Příklady příběhů účastníků

„Pomohla jsem kamarádce, která byla spolu se třemi dětmi obětí domácího násilí. Našla jsem jí azylové bydlení, pomohla se odstěhovat. Po třech dnech se vrátila k manželovi a dnes se mnou nemluví, že jsem jí prý špatně poradila.“

= i my pomáhající máme své hranice pomoci

„Vrhla se na mě matka dítěte, které jsme přijímali na pohotovosti. Křičela, nadávala a chtěla mě fackovat. Utekla jsem a zabouchla před ní dveře. Nevím, zda bych to dnes řešila jinak, líp. Ale chtěla bych.“

= někdy nevíme, co je správná či špatná reakce

Je třeba pokračovat, jít dál !



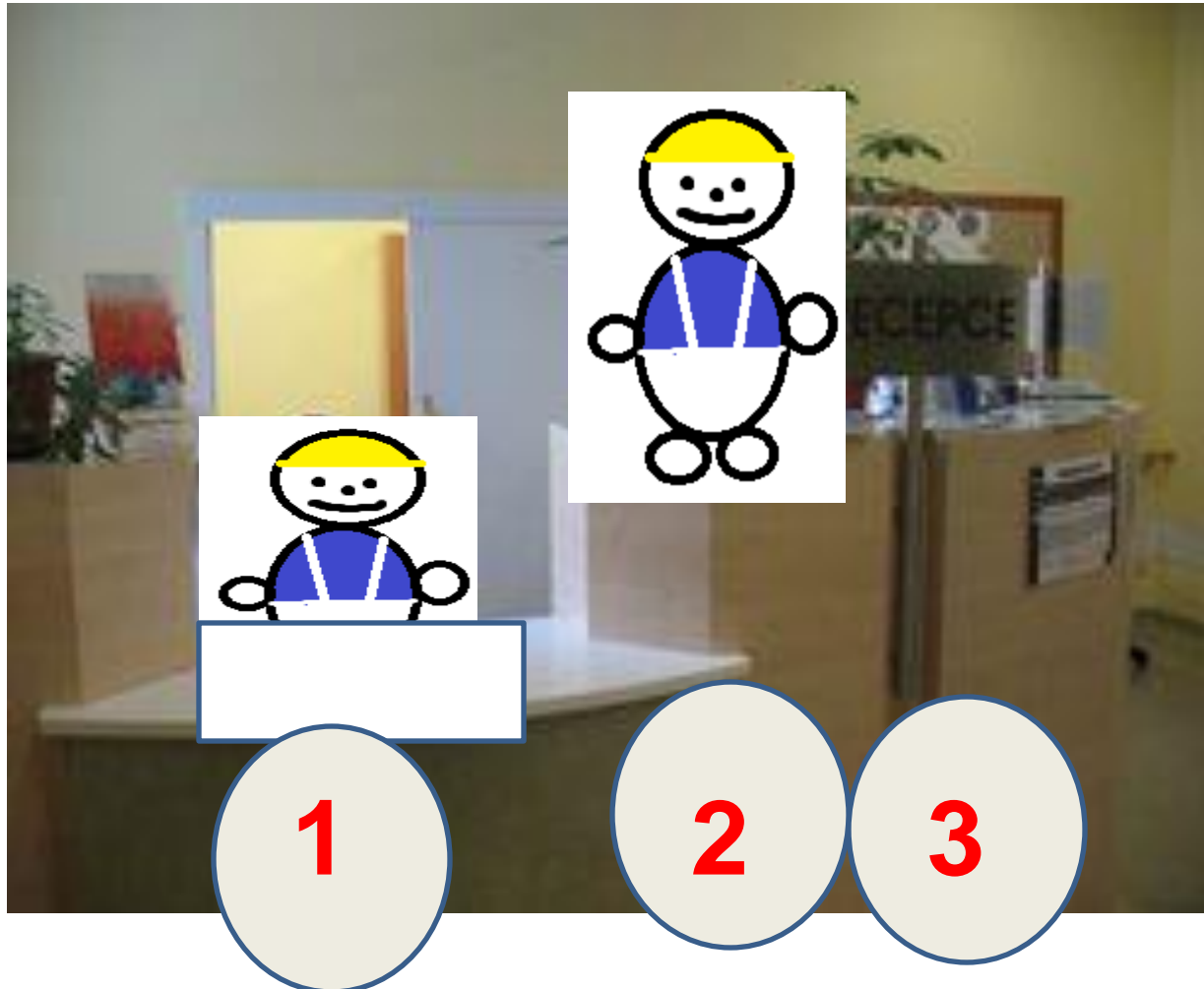
zkušenosti lektora ze seminářů

Typologie násilných situací a Verbální sebeobrana

Jaroslav Pekara

Typologie násilných situací

- Příklad (ÚVN, 09/2014)



Verbální sebeobrana

Zvíkovec (listopad, 2013)

- pacienti jsou vulgární k personálu
- pochopení, že nadávka není směřovaná na mě, ale na situaci (bezmoc) – využití při vlastním sebeovládání

Typologie násilných situací

- **Motol (zima, 2013), držení a pokousání**



Verbální sebeobrana

DS Chodov (říjen, 2013)

- pacient šikanuje jednu dotyčnou ošetřovatelku
- vliv minulosti (kontrolor, stíhání lidí), porucha osobnosti
- když nemohu změnit podmínky, mám dvě možnosti:
 - 1) zhroutím se z toho
 - 2) pokusím se pracovat - výzva

Typologie násilných situací

Zvíkovec (listopad, 2013)

- pacientka škrtí personál

MP Praha (prosinec, 2013)

- bezpečná linie, zhodnocení po 9 měsících +++

Verbální sebeobrana

- **Diakonie Zvonek (duben, 2014)**
- pacient má nekontrolovatelné centrum sytosti – krade jídlo

Verbální sebeobrana

DS Chodov (říjen, 2014)

- Umožnění role pacienta

Zůstat za každé situace profesionální není reálné.
Péče o druhé vyčerpává.

Zjištění, že mám práce „občas“ plné zuby
a nemohu splnit všechny povinnosti dokonale, není
nutně známkou neprofesionality.

Únava, frustrace a nespokojenost jsou známkou lidskosti.

Pacienti nám mohou odpustit neprofesionální chování,
ale měli bychom se vyvarovat tomu, že se k nim budeme
chovat **nelidsky**.



ÚVN

ÚSTŘEDNÍ VOJENSKÁ NEMOCNICE
Vojenská fakultní nemocnice Praha

Ústřední lékařsko- psychologické oddělení ÚVN



Prevence násilí od třetí strany

Mgr. Marie Pěničková

13.10.2014

Ústřední vojenská nemocnice Střešovice

Proč ÚVN šla do projektu?

- 2011

76 hlášení / 11 oddělení emergency

- . 2012

74 hlášení/ 16 emergency

1 zranění sanitářky – sociální lůžka

- . 2013

83 hlášení/ 6 x zranění personálu



ÚVN

ÚSTŘEDNÍ VOJENSKÁ NEMOCNICE
Vojenská fakultní nemocnice Praha

Řešení problémových situací

Mgr. Lenka Gutová M.B.A.

hlavní sestra nemocnice

Od 2004 (šetření JCI , komunikace personálu)

Hlášení mimořádných událostí

Noví zaměstnanci – vstupní školení- komunikace

Interní kurzy pro střední zdravotní personál

Speciální práce s pacientem-Agrese

- Burn-out syndrom

Výcvikový kurz (5 týdnů=20hodin)

Poradna pro personál



ÚVN

ÚSTŘEDNÍ VOJENSKÁ NEMOCNICE
Vojenská fakultní nemocnice Praha

Příčiny problémů

- Časový stres
- Velká administrativa
- Potřeba větší proškolení personálu (PTSD-odolnost stresu?)
- Jak postupovat – v neznámé situaci
- Větší mediální tlak – negativní informace
- Fluktuace personálu (velká zátěž)



ÚVN

ÚSTŘEDNÍ VOJENSKÁ NEMOCNICE
Vojenská fakultní nemocnice Praha

Vedení týmu

- Osobnost vedoucího pracovníka
- Způsob vedení
- Zažitá firemní kultura
- Řešení (neřešení) konfliktů
- Komunikace s personálem

Přílišná direktiva plodí agresivitu, podrážděnost a nespokojenost.

Přílišná volnost vede k anarchii a zmatku.



ÚVN

ÚSTŘEDNÍ VOJENSKÁ NEMOCNICE
Vojenská fakultní nemocnice Praha

Kurz prevence násilí

Co kurz splňoval?

- Stále vyšší potřeba ochrany
- Kvalitní personál – péče o psychiku
- Ochrana pacienta – přes osobu personálu
- **Klady** – externí odborníci (přípraveni zvládnout negaci)
- - praktické nácviky (sebeobrana fyzicky – dobré)
- - možnost sdělování mimo ÚVN
- - skupinová, týmová práce
- - strategie komunikace
- - vhodnost témat



ÚVN

ÚSTŘEDNÍ VOJENSKÁ NEMOCNICE
Vojenská fakultní nemocnice Praha

Kazuistika 2014

- Ozbrojený klient na emergency
- Střelba
- Policejní zásah
- Bez zranění
- Klient – hospitalizace, psychiatrie ÚVN
- Debriefing personálu (ihned psycholog, po 1.noční službě)
- Nabídka péče



ÚVN

ÚSTŘEDNÍ VOJENSKÁ NEMOCNICE
Vojenská fakultní nemocnice Praha

Přínos kurzu

- **Ano**
- **Tým péče o personál= Zdravá nemocnice**
- Stojíme o pokračování
 - zátěžové skupiny personálu
 - **supervizní práce (naučit)**
 - psychologický výcvik – práce na sobě
 - řešení problémů
 - podpora personálu (fyzické aktivity)



ÚVN

ÚSTŘEDNÍ VOJENSKÁ NEMOCNICE
Vojenská fakultní nemocnice Praha

Péče o zaměstnance

- Edukace
- Noví zaměstnanci
- Kurzy pro personál

krizovapomoc@uvn.cz

Osobní kontakt při edukaci pacientů

Pěstování kontaktů mezi vedoucími pracovníky (vrchní sestry a hlavní sestry)

Řešení konfliktů a problémů=hlavně podpora a dobrý výběr vedoucích pracovníků



ÚVN

ÚSTŘEDNÍ VOJENSKÁ NEMOCNICE
Vojenská fakultní nemocnice Praha

Krizová adresa pro personál

- Psychiatrie
- Psychologie
- Duchovní služba
- Možnost anonymity
- Profesionální doporučení postupu řešení těžké situace
- Rychlý kontakt na specialisty a poradny



Všem zaměstnancům Ústřední vojenské nemocnice Praha

Hledáte pomoc v obtížných životních situacích pro sebe, nebo pro blízké spolupracovníky? Naším cílem je pomáhat zaměstnancům ÚVN v překonávání obtížných životních situací.

- psychické problémy, životní krize
- vztahové a rodinné problémy
- problémy s alkoholem, nebo jinými návykovými látkami
- problémy na pracovišti

Nabízíme praktické rady a poskytujeme kontakty na specialisty jak z ÚVN tak i z jiných specializovaných pracovišť.

- poradenství
- krizová intervence
- problematika návykových látek
- psychologie
- psychiatrie

Ochrana Vašeho soukromí je samozřejmostí. Můžete se na nás obrátit i anonymně.

Pomoc poskytuje ve spolupráci:

ÚSTŘEDNÍ LÉKAŘSKO-PSYCHOLOGICKÉ ODDĚLENÍ, ODDĚLENÍ PSYCHIATRIE ÚVN
a DUCHOVNÍ SLUŽBA ÚVN



ÚVN

ÚSTŘEDNÍ VOJENSKÁ NEMOCNICE
Vojenská fakultní nemocnice Praha

Psychologická péče o personál (edukace)

- 2009 18 osob personálu vyhledalo pomoc na ÚLPO
- 2010 17 návštěv
- 2011 27 návštěv
- 2012 21 návštěv
- 2013 22 návštěv (2x mobbing, 2x bosing)

- Krizová adresa krizovapomoc@uvn.cz

Výcvikový kurz sociálně – psychologických dovedností

Kurz speciální práce s pacientem

(agrese, burn-out

syndrom, techniky práce s tělem)





The Norwegian Labour Inspection Authority



Third-party violence at work

(Threats and violence from clients)

Per Olav Hernes

Communication Adviser

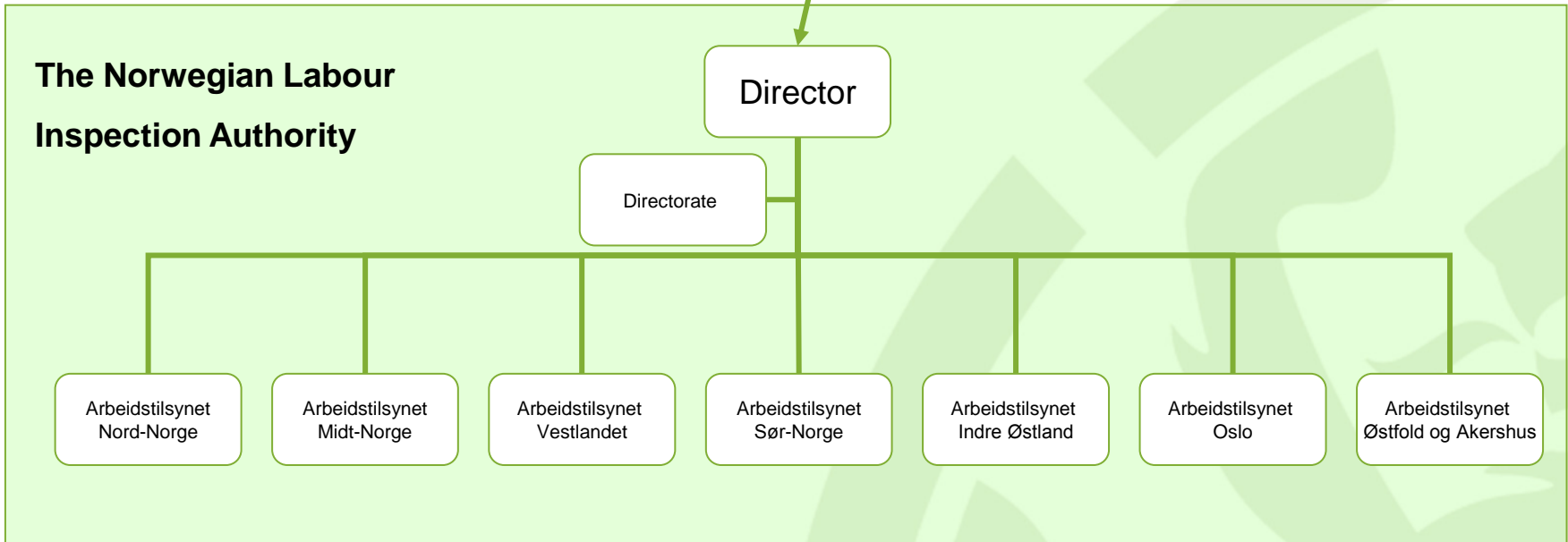
Norwegian Labour Inspection Norway



The Norwegian Labour Inspection Authority

- a governmental agency under the Ministry of Labour

The Norwegian Ministry of Labour and Social Affairs





The Norwegian Labour Inspection Authority

- The central office in Trondheim - the Directorate – and seven regional offices.
- Total about 600 employees
- Our inspectors visit undertakings in order to check the conditions
- Primary focus on occupational safety and health





Objectives and Strategies

- The overall target is a healthy working environment for all, safe and secure employment conditions and meaningful work for the individual.
- We work to ensure that the enterprises work systematically and in compliance with the working environment laws and regulations.
- Our main task;
 - supervision/inspection
 - guidance
 - information



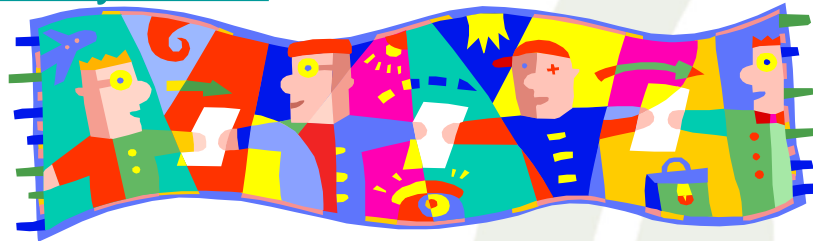
Supervision

- **This is done by:**
- **Internal Control Audits**
Reviews of enterprises' internal control systems to reveal whether regulations and procedures are being followed. An audit can take place over several days.
- **Verifications / Inspections**
Intermittent tests are used to check whether internal control systems function well and that companies meet legal requirements.
- **Investigating Accidents**
All serious and life threatening accidents are investigated by the Labour Inspection Authority



Guidance and Information

- In addition to providing advice and guidance according to The Public Administration Act, the agency publishes a large amount of guidelines and brochures and participates in several Internet sites.
- The agency also prepares information material in connection with campaigns and other projects.
- www.arbeidstilsynet.no





Third-party violence - three main aspects

- 1. Prevention – before anything happens**
- 2. Handling – when it is happening**
- 3. Follow-up – after something has happened**



Third-party violence at work

- Knowledge about where TPV at work is most likely, is an important basis for our work with violence and harassment at the workplace.
- Knowledge allows us to choose the right workplaces for inspection.
- One of our sources to this knowledge is our registry of occupational disease and injury.
- Other sources are for instance the National Institute of Occupational Health, other research institutions and the labour



Third-party violence (TPV)

Risk factors:

- Working with customers, clients, patients, pupils or prisoners
- Working alone
- Working at night
- Working with valuables like money





The legislation

Act relating to working environment, working hours and employment protection, etc. (Working Environment Act)

and

Regulations relating to Systematic Health, Environmental and Safety Activities in Enterprises (Internal Control Regulations)



The Working Environment Act (WEA)

- The Working Environment Act applies to all land based operations with employees.
- The employer is responsible for complying with the requirements of the act, and for ensuring that the enterprise maintains a healthy and safe working environment. These responsibilities are explained and reinforced by the regulations relating to internal control.



Consequences of violating the Working Environment Act

In dealing with enterprises that do not comply with the requirements of the Working Environment Act, the Labour Inspection Authority may respond with:

- **Orders**

When statutes and regulations are violated, the authority may give the enterprise an order to correct the situation within a given time limit. This is done in writing, and the receiver has the opportunity to lodge an appeal.

- **Fines**

If the order is not complied, fines (coercive) may be imposed. The size of the fine is dependent upon several factors, but the main rule is that it shall be unprofitable to violate the Working Environment Act.

- **Shutdown of operations**

An enterprise may be shut down with immediate effect if the life and health of its employees are in imminent danger. Shutdowns may also be imposed when enterprises fail to comply with orders given.

- **Police**

The authority may report enterprises to the police for serious breaches of the act. A serious violation can result in fines, or, in the worst case, imprisonment.



Inspections Fall 2014

- Child care welfare institution
- Asylum centre
- Abuser centre



Intention to prevent TPV

Results will be presented by the end of October



TROLL = Threats and violence as a working environment issue



Social dialogue and systematic approach



Values in Fredrikstad

- **Mutual respect**
- **Mutual trust**

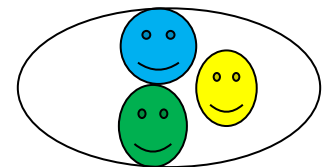
- **Social dialogue contributes to this**



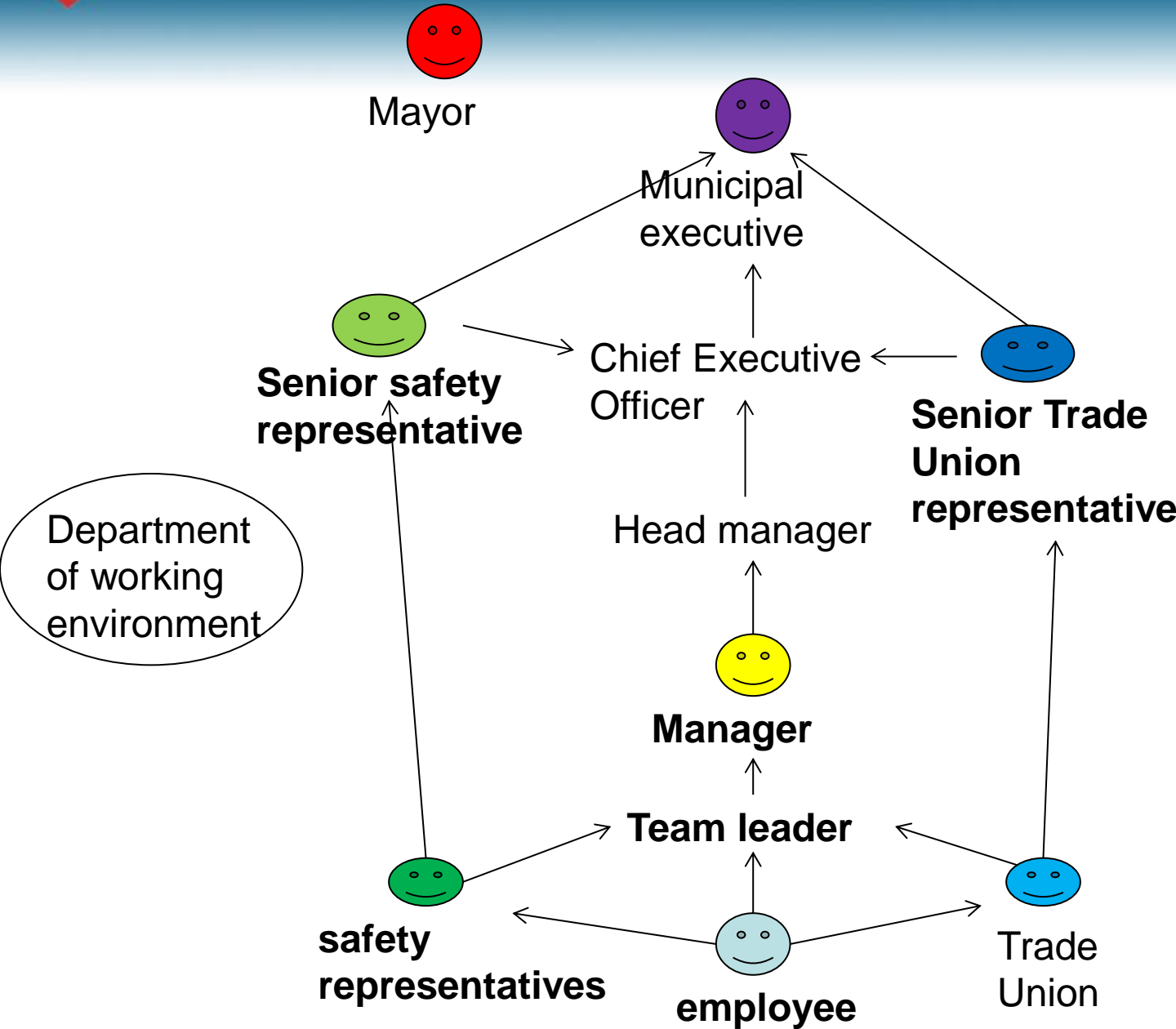




Work Environment Committee



Tripartite cooperation





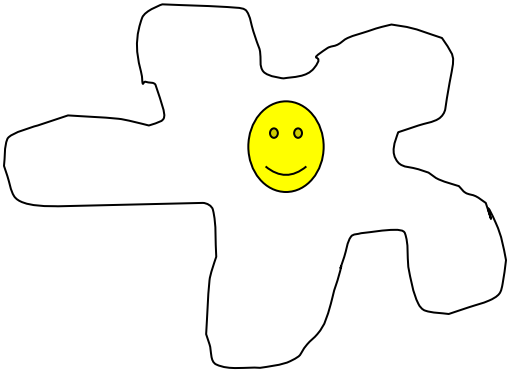
Systematic approach



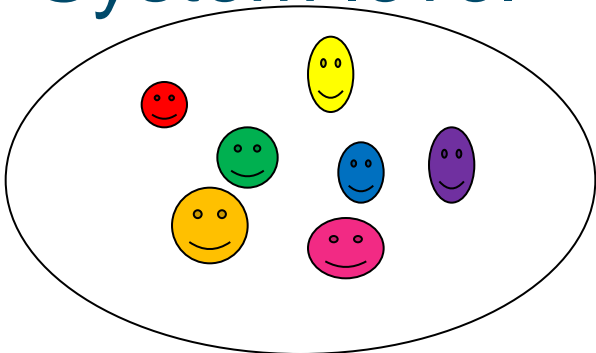


Setting boundaries

- Individual level



- System level





4 phases

Preventing

**Damage
averting**

Deescalate

Aftercare



4 areas

System/Organisation

Physical

Law/agreements

Psychological

Ethical



The course

- 3 days
- ½ day theory
- 1 ½ day practical training
- Last day with the leader
- Going through the procedures.
- manager and expert/supervisor create lessons for their own individual workplace

