



حمیدرضا علی نیا

روزنامه نگار

خشونت به‌عنوان یک بیماری اجتماعی

گزارش

و فرهنگی است که در جامعه ریشه دارد و می‌تواند به محیط‌های کاری نیز سرایت کند. در محیط‌های کار، این خشونت می‌تواند به‌صورت تهدیدها، آزارهای جسمی یا کلامی، یا فشارهای روانی بر کارکنان نمایان شود. عواملی مانند استرس شغلی، ناکامی‌ها، فقدان حمایت اجتماعی و فرهنگی و ضعف در مدیریت می‌توانند باعث بروز خشونت در محیط کار شوند. این پدیده نه تنها سلامت جسمی و روانی کارکنان را تهدید می‌کند، بلکه کیفیت عملکرد سازمان‌ها را نیز کاهش می‌دهد. در این میان خشونت علیه نیروهای بخش درمان، به‌ویژه در بخش‌های خدمات عمومی، به‌عنوان یک مشکل جهانی در حال افزایش است که تأثیرات منفی زیادی بر کارکنان و سیستم‌های بهداشتی دارد. این خشونت‌ها شامل تهدیدات کلامی، سوءاستفاده‌های جسمی و حتی در مواردی قتل است و می‌تواند در محیط‌های شلوغی مانند اورژانس‌ها و درمانگاه‌ها رخ دهد. بر اساس مطالعات انجام‌شده، کارکنان بخش درمان در جهان به دلیل شرایط شغلی سخت، کمبود نیروی انسانی، فشارهای روانی و کمبود منابع در معرض خشونت قرار دارند. از سوی دیگر، کمبود حمایت قانونی و امنیتی در بسیاری از کشورها، این مشکلات را تشدید کرده است.

دکتر ترزا واله چندین تجربه حمله را از سر گذرانده است اما اولین حمله به خود را خیلی واضح‌تر از بقیه به خاطر می‌آورد. این اتفاق در سال ۲۰۰۷ و در اتاق انتظار بخش اورژانس رخ داد. آن زمان هشت‌ماهه باردار بود و به سمت بیماری با درد شدید دندان رفت تا برای کمک، یک مسکن و یک لیوان آب به او بدهد. دکتر می‌گوید: «او مسکن و آب را به طرف صورتم پرتاب کرد» و این اتفاق را ۱۷ سال بعد دوباره به یاد می‌آورد؛ «این کار اسبیبی به بدنم نزد اما از درون مرا آزار داد».

پس از اولین حمله، حملات دوم، سوم و چهارم هم به دنبال هم آمدند. تهدید به مرگ، توهین‌ها، تلاش برای سیلی زدن به صورت تنها چند نمونه از حملاتی است که دکتر واله تجربه کرده است. همچنین چندین شکایت و چندین حکم ممنوعیت نزدیک شدن هم در این موارد صادر شد. این‌ها همه هزینه‌ای است که حرفه پزشکی ۲۰ ساله واله برای او به‌همراه داشت، جنبه‌ای تاریک از حرفه‌ای که هیچ‌گاه تصور نمی‌کرد چنین باشد. او ادامه می‌دهد: «فقط من این تجربیات را ندارم، همه ما این را از سر گذرانده‌ایم. خیلی وقت‌ها بعد از شیفت غروب همدیگر را تا ماشین همراهی می‌کردیم، برای اینکه مطمئن شویم مشکلی پیش نخواهد آمد».

در زمانه حاضر کارکنان بخش درمان به هدف‌های همیشگی خشونت تبدیل شده‌اند؛ هدف‌هایی آسان برای جامعه‌ای که خشم خود را علیه کسانی که برای مراقبت از دیگران حضور دارند، تخلیه می‌کند.

این وضعیت نشانه‌ای از یک بیماری اجتماعی است. خشونت در محیط کار توسط یک نفر از هر پنج نفر تجربه می‌شود. بخش بهداشت و درمان این خشونت‌ها را با شدت بیشتری نسبت به سایر حوزه‌ها شاهد است. به‌طور مثال، آموزش و پرورش هفت درصد حملات را دارد، حمل‌ونقل هم شاهد هفت درصد حملات خشونت‌بار است و یا حتی پلیس که پنج درصد حملات را به خود اختصاص می‌دهد. مؤسسه‌ای مانند سازمان بهداشت جهانی (WHO) یا سازمان بین‌المللی کار (ILO)، خشونت علیه کارکنان بخش درمان را یک وضعیت اضطراری بین‌المللی محسوب می‌کنند که پیامدهایی برای خود کارکنان حرفه‌ای و همچنین به‌طور کلی برای سیستم‌های بهداشتی دارد. دکتر واله در این باره می‌گوید: «یک‌بار، یک بیمار با یک قیچی تهدیدمان کرد، من خودم را در دستشویی پنهان و در راقفل کردم، از ترس مرگ فلج شده بودم. چرا باید چنین چیزی را تجربه کنم وقتی که فقط دارم کارم را انجام می‌دهم؟» این یک پدیده جهانی است؛ حدود ۲۵ درصد از قربانیان خشونت در محل کار در سراسر جهان را کارکنان بخش درمان تشکیل می‌دهند و بیش از ۶۰ درصد آن‌ها حداقل یک حادثه خشونت‌آمیز را تجربه کرده‌اند.

داده‌های ناقص

خوزه مانوئل بندانا، عضو سازمان ملی نظارت بر خشونت (ONA) سازمان پزشکی اسپانیا، می‌گوید: «برای مدت‌زمانی طولانی حملات به کارکنان بخش درمان فقط در میان همکاران به‌صورت شایعاتی بیان می‌شد. شبیه خشونت‌های جنسیتی که در آن همه‌چیز پنهان نگه داشته می‌شد. کارکنان از تابویی در این باره رنج می‌بردند؛ چون نقش آن‌ها به‌عنوان مراقب زیر سؤال می‌رفت. به‌خاطر همین خود قربانیان احساس گناه می‌کردند چنانچه

افزایش خشونت علیه کارکنان بخش درمان در اروپا

پرستاران، قشر بی‌دفاع

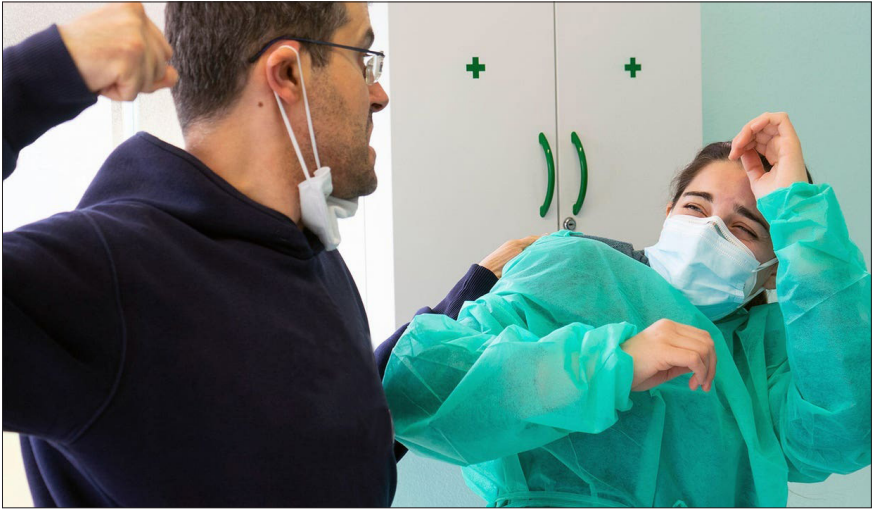


اولیه رخ می‌دهد و پرستاران و پزشکان بیشترین آسیب را از خشونت‌ها می‌بینند. از این میان آن پرستاران و پزشکانی که شب‌ها به‌صورت تنها کار می‌کنند و یا کسانی که در خانه‌های بیماران حضور دارند، بیشترین خطر خشونت را تجربه می‌کنند. همچنین بیماران (به همراه خانواده‌هایشان) بیشترین عاملان خشونت هستند و این خشونت‌ها لزوماً توسط افرادی با مشکلات روانی یا اعتیاد صورت نمی‌گیرد.

ما بی‌دفاع هستیم

در سال ۲۰۱۹، واله تصمیم گرفت به دلیل حملات خشونت‌آمیز، بخش اورژانس بیمارستانی که در آن مشغول به کار بود را ترک کند و به یک مرکز بهداشت دیگر منتقل شود. او روایت می‌کند: «اما وقتی به آنجا رفتم، متوجه شدم که تعداد حملات در مراقبت‌های اولیه بسیار بالاتر است و همچنین این مشکل را داریم که تدابیر امنیتی به مراتب ضعیف‌تر از بیمارستان است.» این پزشک که اکنون عضو اتحادیه پزشکی (SMA) در اندلس نیز هست، مراکز بهداشت را تله موش توصیف می‌کند. بسیاری از این مراکز نه نگهبان دارند و نه اتاق‌های مشاوره‌ای که بتوانند در مواقع اضطراری مسیری برای فرار فراهم کنند. واله اضافه می‌کند: «من خود را در موقعیتی دیده‌ام که یک مهاجم در پشت در است و نمی‌توانم اتاق مشاوره را ترک کنم؛ ما بی‌دفاع هستیم، و ناتوان در برابر این حملات.»

از سال ۲۰۰۰ در اسپانیا، تدابیر امنیتی جدیدی در محیط‌های بهداشتی فراهم شد، مانند اپلیکیشن Alertcops که برای تسهیل ارتباط با نیروهای پلیس ساخته شده است. همچنین دوره‌هایی برای یادگیری نحوه شناسایی علائم تهدیدات یا مقابله با رفتارهای خصمانه و ایجاد رابط‌های پلیس بهداشتی برگزار شده



است. حتی قانون مجازات نیز برای دسته‌بندی خشونت علیه کارکنان بخش درمان اصلاح شد و آن را به‌مثابه حمله به تجربه‌ای خشونت‌بار داشته‌اند، در حالی که حوادث مشابهی در ۹۶ درصد از بیمارستان‌های چین رخ داده است.

با این حال، بسیاری از کشورها ابزارهای لازم برای جمع‌آوری داده‌ها را ندارند. در اروپا، تنها کشورهایی که این ابزار را دارند، اسپانیا، فرانسه، ایتالیا، پرتغال و بلژیک هستند. به همین دلیل انجمن‌های پزشکی اسپانیا و فرانسه در تلاشی مشترک در حال تهیه یک فرم واحد برای ثبت حملات در سراسر اروپا هستند. آن‌ها تأکید می‌کنند که در مورد خشونت، اطلاعات حیاتی است به‌ویژه برای تعیین اینکه خشونت کجا و چرا رخ می‌دهد تا از تکرار آن جلوگیری شود. در حال حاضر می‌دانیم که بیشتر خشونت‌ها در بخش‌های اورژانس و مراکز مراقبت‌های

جهان

تنش و خشونت از جامعه به بخش بهداشت و درمان منتقل می‌شود. چنین تنش‌هایی با ناسازگاری انتظارات تشدید می‌شود. عامل اصلی خشونت به این موضوع مرتبط است که بیماران احساس می‌کنند مراقبت مناسب را دریافت نمی‌کنند.»

سطح مراقبت نیز از انتظارات فراتر نمی‌رود؛ زیرا سیستم با کمبود منابع روبه‌رو و در حال ورشکستگی است. کاهش کیفیت خدمات در بخش بهداشت عمومی که ۸۰ درصد دلایل حملات را شامل می‌شود، قابل مقایسه با خدمات بهداشتی خصوصی نیست. طبق گفته انجمن جهانی پزشکی، این خشونت در بخش بهداشت عمومی به دلیل عواملی همچون کمبود نیروی انسانی، زمان‌های طولانی انتظار، شلوغی در بیمارستان‌ها و بی‌اعتمادی به کارکنان بهداشت تحریک می‌شود.

مطالعات نشان می‌دهد در مکان‌هایی که تعداد پرستاران کمتر است، حملات بیشتری رخ می‌دهد. همچنین شرایط نامناسب، موفتی بودن نیروی کار و استرس کارکنان بخش درمان نیز جزو عوامل پیش‌بینی‌کننده رفتار خشونت‌آمیز در یک محیط است. اتحادیه خدمات عمومی اروپا (EPSU) در این رابطه می‌گوید: «ارتباط مستقیمی میان شرایط کاری نامناسب، مانند کار موقت یا پاره‌وقت و خشونت‌ها وجود دارد. کار موقت اغلب کارکنان بخش درمان را در معرض خشونت قرار می‌دهد و آن‌ها را بدون پشتیبانی‌رها می‌کند؛ موضوعی که آسیب‌پذیری آن‌ها در برابر خشونت را افزایش می‌دهد. این بخش شامل کارکنانی است که احتمالاً کمتر این خشونت‌ها را گزارش می‌دهند؛ چرا که هم ترس از انتقام دارند و هم سیستم، کارکنان موقت خود را حمایت نمی‌کند. یکی دیگر از دلایل این مسئله نرخ اتحادیه‌سازی در میان کارکنان با شرایط موقت کار است که به شکل شدیدی پایین است و حمایت و حفاظت اتحادیه‌ای آن‌ها را محدود می‌کند.»

راهکارهای ممکن

آیا تقویت امنیت برای حل این مشکل کافی است؟ البته نه؛ این را خاویر رودریگز و الخاندرا مارتینز، اعضای رصدخانه انسان‌شناسی پزشکی (OAM) و نویسندگان آخرین مطالعه در مورد خشونت علیه کارکنان بهداشت در اسپانیا می‌گویند. آن‌ها این پدیده را با استعاره‌ای از یک درخت توصیف می‌کنند: «برگ‌های این درخت همان خشونت بیماران است، تنه آن خشونت نهادی است که توسط مدیریت اعمال می‌شود (شامل بار داری یا عدم حمایت از کارکنان) و ریشه‌های آن خشونت ساختاری است، یعنی کمبود منابع، شرایط نامناسب و عدم امنیت شغلی.»

مارتینز می‌گوید: «بر اساس مطالعات، این سه نوع خشونت با یکدیگر تعامل دارند و یکدیگر را تقویت می‌کنند. به همین دلیل باید از ریشه‌ها و تنه شروع کنیم، اول‌وقت برگ‌ها نیز متفاوت خواهند بود.» رسیدگی به خشونت در این سه سطح نیازمند اقدامات قانونی (تصویب قوانین در رابطه با خشونت)، اقدامات قضایی (بهبود سازوکارهای شکایات)، اقدامات سازمانی (بهبود وضعیت نیروی انسانی، ساعات کاری و شرایط کاری) و یا حتی اقدامات محیطی (اجتناب از اتاق‌های انتظار خیلی کوچک یا تجهیزات بد) است. تمام این موارد از جمله دستورالعمل‌هایی بودند که در سال ۲۰۰۲ توسط سازمان جهانی بهداشت و سازمان بین‌المللی کار منتشر شد. در این سند آمده است: «تغییر و بهبود شیوه‌های کاری، مؤثرترین و کم‌هزینه‌ترین روش برای کاهش خشونت در محیط کار است.»

این اتفاق نظر وجود دارد که هیچ شکلی از خشونت را نمی‌توان توجیه کرد و همچنین می‌توان برای جلوگیری از خشونت زمینه‌هایی را ایجاد کرد. پلترقم سازمان‌های بیماران در اسپانیا (POP) بر این نکته تأکید می‌کند: «آموزش عمومی در مورد مراقبت‌های بهداشتی باید بهبود یابد و ارتباطات بین کارکنان بخش درمان و بیماران به‌وضوح نیاز به بهبود و تقویت دارد. در یک نظرسنجی که با افراد مبتلا به بیماری‌های مزمن انجام شد، رضایت از مراقبت‌های بهداشتی، پایین ارزیابی شده است. به‌عنوان مثال، در ۴۲ درصد موارد، بیماران پاسخ دادند که به اندازه کافی اطلاعاتی را که در مورد تشخیص به آن‌ها ارسال شده، درک نمی‌کنند.»

ریپلا از اتحادیه پرستاران می‌گوید: «من همکاری دارم که ساعات کاری خود را کاهش داده‌اند یا از کار در یک مرکز خاص خودداری کرده‌اند.» خشونت آزادی حرفه‌ای را کاهش می‌دهد و حتی بر دستمزدها تأثیر می‌گذارد. براساس پیش‌بینی‌های سازمان جهانی بهداشت، تخمین زده می‌شود که تا سال ۲۰۳۰، نزدیک به ۱۸ میلیون کارمند جدید بهداشتی برای رفع نیازهای بهداشتی جهان مورد نیاز است؛ اگر افراد در این بخش همچنان مجبور باشند با احساس ترس سر کار بروند جذب چنین نیرویی بسیار دشوار خواهد بود.

منبع: Iqualtimes



atiyeno.ir

یادداشت



اعتراض کشاورزان انگلیسی به افزایش مالیات‌ها

پایتخت انگلیس چهارشنبه ۲۱ آذرماه، صحنه تظاهرات کشاورزان معترض به تصمیم دولت این کشور درباره افزایش مالیات‌ها شد.

افراد شرکت‌کننده در این حرکت اعتراضی، مقابل ساختمان پارلمان تجمع کرده و ضمن مخالفت با برنامه‌های پارلمانی دولت، پلاکاردهایی را حمل می‌کردند که روی آن‌ها نوشته بود: «از کشاورزان حمایت کنید»، «اگر کشاورز نباشد، غذا و آینده‌ای در کار نیست» و «دولت با روستایی‌ها سر جنگ دارد.»

در همین حال کاروانی از کشاورزان معترض با توقف تراکتورهای خود مقابل پارلمان و دفتر نخست‌وزیر انگلیس ترافیک سنگینی ایجاد کردند. مأموران پلیس، در حالی که کمتر از یک ساعت دیگر نشست هفتگی مجلس عوام انگلیس با نخست‌وزیر آغاز می‌شود، در تلاش هستند تا معترضان را از مسیرهای اصلی خارجی کنند.

این دومین تظاهرات کشاورزان مقابل پارلمان انگلیس طی یک ماه اخیر است. آن‌ها تأکید دارند، تا زمانی که دولت مالیات‌ها را کاهش ندهد، به اعتراضات خود ادامه می‌دهند.

دولت حزب کارگر انگلیس، مالیات‌ها در این کشور را برخلاف وعده‌هایی که پیش از انتخابات مطرح کرده بود، تا بالاترین حد طی سه دهه گذشته افزایش داده است. ریچل ریوز، وزیر دارایی انگلیس ماه قبل، نخستین لایحه بودجه دولت جدید را به مجلس عوام ارائه داد که در آن ۲۰ درصد مالیات بر ارث برای دارایی‌های کشاورزان به ارزش بیش از یک میلیون پوند در نظر گرفته شده است. دولت سابق محافظه کار انگلیس کشاورزان را از مالیات بر ارث معاف کرده بود.

حزب کارگر ادعا می‌کند خزانه را با کسری ۲۲ میلیارد پوندی از حزب محافظه کار تحویل گرفته است. در لایحه بودجه جدید که با اعتراضات گسترده‌ای روبه‌رو شده، ۴۰ میلیارد پوند درآمد از محل افزایش مالیات‌ها پیش‌بینی شده است که ۲۵ میلیارد پوند آن فقط از طریق افزایش حق بیمه افراد شاغل تأمین می‌شود. گفته می‌شود این بزرگ‌ترین افزایش مالیات در یک لایحه بودجه دولت انگلیس از زمان دولت جان میجر در سال ۱۹۹۳ است.

کشاورزانی که در انتخابات تیرماه گذشته به حزب کارگر رای دادند، احساس می‌کنند به آن‌ها خیانت شده است. آن‌ها بر همین اساس تهدید کرده‌اند که اگر دولت در پیشبرد برنامه‌های اقتصادی خود تجدیدنظر نکند، زنجیره تأمین موادغذایی در این کشور را از طریق محاصره بنادر و مراکز توزیع غذا فلج خواهند کرد.

حزب کارگر پیش از انتخابات وعده داده بود که رابطه جدیدی را با روستانشینان ایجاد کند اما طبق گفته‌های رئیس اتحادیه ملی کشاورزان انگلیس، آن‌ها احساس می‌کنند دولت جدید خلف‌وعده و به اعتماد آن‌ها خیانت کرده است. محبوبیت حزب حاکم کارگر به گواه بیشتر نظرسنجی‌های صورت گرفته، به شدت افت کرده و شمار فزاینده‌ای از مردم خواهان برگزاری انتخابات زودهنگام هستند. نزدیک به سه میلیون نفر از انگلیسی‌ها طوماری را امضا کرده‌اند که در آن آمده است: «ما خواهان برگزاری انتخابات سراسری دیگری هستیم؛ زیرا معتقدیم دولت حزب کارگر بر خلاف وعده‌هایی که پیش از انتخابات مطرح کرده بود، عمل کرده است.»

نخست‌وزیر انگلیس هفته پیش در یک نطق تلویزیونی از برنامه اصلاحات دولت در زمینه‌های اقتصادی و رفاه اجتماعی خبر داد و تلاش کرد به‌طور موقت از تشدید اوضاع سیاسی و سقوط دولت جلوگیری کند.

با این حال، یافته‌های مؤسسه معتبر «یوگاو» حاکی است که از هر ۱۰ انگلیسی، چهار نفر معتقدند وضعیت انگلیس نسبت به پیش از انتخابات سراسری در این کشور، بدتر شده است. نیمی از کسانی که در انتخابات تیرماه به حزب کارگر رای دادند می‌گویند انتظارات آن‌ها محقق نشده و از این جهت احساس سرخوردگی می‌کنند.

تحقیقات مؤسسه «ایپسوس» هم نشان می‌دهد که بیش از نیمی از انگلیسی‌ها (۵۲درصد) از عملکرد نخست‌وزیر راضی نیستند. این پایین‌ترین میزان نارضایتی از سال ۲۰۲۰ است که کی‌پر استارمر، سکان حزب کارگر را برعهده گرفت.