STIVEN CATALYST

SERIA E TRETË · NËNTOR 2026

MANAGEMENT REVIEW

Menaxhim pa teatër.



NJERËZIT

KUR KLIENTI BËHET AGRESIV

Kërcënimet dhe sulmet nga klientët dhe publiku: kush rrezikohet më shumë në Britani, ku ndodhin në Gjermani, çfarë u kërkon punëdhënësve konventa e ILO-s, një provë në shtatë spitale, çfarë regjistrohet, dhe një kartë për një zonë.

61,1%

e aksidenteve të raportueshme nga dhuna, sulmet dhe kërcënimet në punë në Gjermani më 2024 erdhën nga persona jashtë kompanisë: 10.504 nga 17.194.

DGUV, 2025

BRENDA

TEMA KRYESORE
Punët që përballen me publikun
FAQE 03

ÇFARË THOTË KËRKIMI
Të dhëna për repartin, jo një kurs
FAQE 06

MJETI I NUMRIT
Karta e agresionit për një zonë
FAQE 08

NR. 109 · NJERËZIT

Në këtë numër

Një recepsionisti i bërtasin për një faturë, një shofer kërcënohet te një derë, një telefonatë mbaron me fyerje. Shpesh shënohet si pjesë e punës. Ky numër e trajton si rrezik pune me shifra, detyra dhe regjistër, si çdo rrezik tjetër.

Në Angli dhe Uells 1,2% e të rriturve që punojnë pësuan dhunë në punë brenda një viti, me kërcënimet; në shërbimet mbrojtëse 6,8%. Në Gjermani 61% e aksidenteve nga dhuna erdhën nga persona të jashtëm. Konventa e ILO-s u kërkon punëdhënësve ta vlerësojnë rrezikun bashkë me punonjësit. Një provë në spitale punoi me të dhënat e vetë çdo reparti; për trajnimin vetëm ka pak prova. Një kartë për një zonë e mbyll numrin.

Stiven Janaqi REDAKTOR · STIVEN CATALYST

03 TEMA KRYESORE
Punët që përballen me publikun

04 SHIFRAT
Ku ndodh në Gjermani

05 MODELI
Katër detyra të punëdhënësit

06 ÇFARË THOTË KËRKIMI
Të dhëna për repartin, jo një kurs

07 SI MATET
Numëro kërcënimet, jo vetëm lëndimet

08 MJETI I NUMRIT
Karta e agresionit për një zonë

09 BURIMET
Burimet dhe metoda

SI LEXOHET KY NUMËR

Shifra
Çdo shifër ka burimin dhe vitin poshtë faqes së vet.

Leximi ynë
Ku flet redaktori dhe jo kërkimi, shkruhet qartë.

Praktika
Hapat dhe karta janë propozime për t'u provuar, jo rezultate kërkimi.

TEMA KRYESORE

Punët që përballen me publikun

Anketa e krimit për Anglinë dhe Uellsin e numëron dhunën në punë bashkë me kërcënimet. Për 2024/25 vlerëson 689.000 raste, 370.000 sulme dhe 319.000 kërcënime, ndaj 329.000 të rriturve që punojnë. Rreziku mesatar është 1,2% në vit; për punët që takojnë publikun është më i lartë.

TË RRITUR QË PUNOJNË DHE PËSUAN DHUNË NË PUNË NJË OSE MË SHUMË HERË BRENDA NJË VITI, ANGLIA DHE UELLSI, 2023/24 DHE 2024/25



Në 54% të rasteve autori ishte i panjohur; kur njihej, më shpesh ishte një klient ose dikush nga publiku i njohur përmes punës. 38% e sulmeve shkaktuan lëndim. Viktimat panë alkool në 40% të kërcënimeve dhe 21% të sulmeve, dhe 23% e viktimave e përjetuan tri herë ose më shumë.

LEXIMI YNË

I njëjti person te i njëjti sportel goditet sërish. Rastet e përsëritura tregojnë një vend dhe një detyrë, jo fatin e keq.

Burimi: Health and Safety Executive, from the Crime Survey for England and Wales, 2025

HSE, Violence at work statistics 2024/25, dhe tabelat 4–8 të CSEW. Shiritat: pjesa e të rriturve 16–64 vjeç që punojnë në çdo grup pune, dy vite ankete bashkë; intervalet 95% janë të gjera (shërbimet mbrojtëse 3,7–9,9%). Dhuna në familje përjashtohet. Mosrespekti mes kolegëve është te Nr. 79.

SHIFRAT

Ku ndodh në Gjermani

Sigurimi ligjor gjerman i aksidenteve numëron aksidentet nga dhuna, sulmet, kërcënimet dhe dëshmimi i një ngjarjeje ekstreme, kur e mbajtën dikë jashtë punës më shumë se tri ditë ose ishin vdekjeprurëse. Më 2024 ishin 17.194; 10.504 erdhën nga persona jashtë kompanisë, 1.647 nga kolegët.

61,1%
erdhën nga persona jashtë kompanisë

56%
e pensioneve të reja nga këto aksidente kishin shokun si diagnozë të parë

DHUNA, SULMET DHE KËRCËNIMET SI PJESË E TË GJITHA AKSIDENTEVE TË RAPORTUESHME NË PUNË NË SEKTOR, GJERMANI, 2024



LEXIMI YNË

Një pjesë mesatare mund të fshehë numrin më të madh: 6,6% e transportit tokësor janë 2.277 aksidente, më shumë se në çdo sektor tjetër të listuar. Pjesa tregon ku mbizotëron dhuna; numri tregon ku mblidhet.

Burimi: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV), Referat Statistik und Datenanalyse, 2025

DGUV, Statistik Arbeitsunfallgeschehen 2024 (2025), tabelat 63 dhe 64: punonjës dhe sipërmarrës, pa sportistët profesionistë; pjesët sipas sektorit janë për shoqatat profesionale tregtare dhe përfshijnë dëshmimin. Në sektorin publik pjesa është 7,0%, me hekurudhat 30,9%. Për pak më pak se 14% raporti nuk dha hollësi për dhunën.

MODELI

Katër detyra të punëdhënësit

Konventa e ILO-s për dhunën dhe ngacmimin, e miratuar në qershor 2019, mbulon kërcënimet si edhe veprimet, një herë ose të përsëritura. Shtrihet te telefonatat dhe mesazhet e punës dhe te rruga për në punë e kthimi, dhe u kërkon shteteve të marrin parasysh dhunën që përfshin palë të treta. Neni 9 thotë çfarë duhet të bëjnë punëdhënësit.

1. **Një politikë, e bërë me punonjësit**
   për dhunën dhe ngacmimin, e miratuar dhe e zbatuar
2. **Pjesë e sigurisë dhe shëndetit**
   bashkë me rreziqet psikosociale që vijnë me të
3. **Rreziqet e gjetura, të vlerësuara**
   me pjesëmarrjen e punonjësve, dhe masa për t'i kontrolluar
4. **Informim dhe trajnim**
   për rreziqet e gjetura, masat dhe të drejtat e secilit

56%
e vendeve të punës në BE i quajnë rrezik klientët, pacientët ose nxënësit e vështirë (2024)

54%
e atyre me 20 ose më shumë punonjës kanë një procedurë për kërcënime, fyerje ose sulme nga të jashtmit

LEXIMI YNË

Konventa nis me një vlerësim të bërë bashkë me njerëzit në sportel, jo me një afishe te hyrja.

Burimet: International Labour Conference, 108th Session, Geneva, 2019; European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA), 2025

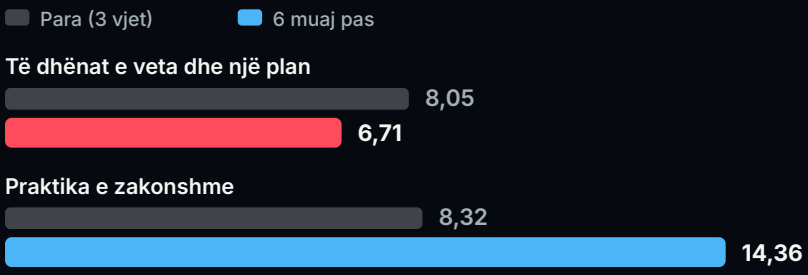
C190, nenet 1, 3, 4 dhe 9, të shkurtuara nga redaksia. Detyron shtetet që e ratifikojnë, të cilat pastaj i detyrojnë punëdhënësit me ligj. ESENER 2024, gjetjet e para (EU-OSHA, 2025): një përgjigjës për çdo vend pune; pyetja për procedurën u bë vetëm aty ku u përmend rreziku; ishte 51% më 2019, 72% në shëndetësi dhe punën sociale.

ÇFARË THOTË KËRKIMI

Të dhëna për repartin, jo një kurs

Judith Arnetz dhe kolegët ndanë rastësisht njësi me rrezik të lartë në shtatë spitale amerikane; u analizuan 41. Në 21 prej tyre, përgjegjësi mori në një vizitë deri në 45 minuta të dhënat e tri viteve për dhunën në njësinë e vet dhe hartoi një plan veprimi me stafin; 20 të tjerat vazhduan si zakonisht. Rezultati i matur ishte dhuna nga pacientët dhe vizitorët.

RASTE DHUNE PËR 100 PUNONJËS ME KOHË TË PLOTË NË VIT, 41 NJËSI SPITALORE (2017)



Dallimi qëndroi në gjashtë muaj, pastaj u mbyll: pas dy vitesh të dy grupet ishin më lart. Lëndimet ishin më pak me planin në muajin e 24-t, 2,81 kundrejt 8,09. Një rishikim Cochrane i nëntë studimeve me 1.688 punonjës shëndetësie gjeti se trajnimi mund ta rrisë njohurinë, por mund të mos e ulë agresionin; provat janë të dobëta.

LEXIMI YNË

Një kurs një herë në vit është masa më e lehtë për t'u blerë dhe më e vështira për t'u provuar. Shifrat e vetë njësisë, të lexuara me stafin dhe të rilexuara, bënë më shumë.

Burimet: Judith E. Arnetz, Lydia Hamblin, Jim Russell, Mark J. Upfal, Mark Luborsky, James Janisse & Lynnette Essenmacher, Journal of Occupational and Environmental Medicine 59(1), 2017; Steve Geoffrion, Danny J. Hills, Heather M. Ross et al., Cochrane Database of Systematic Reviews, CD011860, 2020

Arnetz et al. (2017), një sistem spitalor në Midwest; normat nga rastet e raportuara dhe orët e paguara. Efekti në gjashtë muaj erdhi nga rritja te njësitë e kontrollit; autorët sugjerojnë një përforcim. Geoffrion et al. (2020): siguri shumë e ulët deri e ulët, afatgjatë RR 1,14. Të dyja vijnë nga shëndetësia; lexim i redaksisë është se metoda vlen edhe gjetiu.

SI MATET

Numëro kërcënimet, jo vetëm lëndimet

Raportet e lëndimeve e humbasin pjesën më të madhe. RIDDOR në Britani numëron vetëm dhunën fizike; fyerja verbale përjashtohet edhe kur sjell mungesë nga puna. Në spitalet e provës, krahasimi i anketave të stafit me sistemin e raportimit tregoi se 88% e rasteve të dhunës nuk u raportuan.

01	**Çfarë ndodhi**	fyerje, kërcënim, sulm fizik; në vend, te një derë, me telefon ose mesazh
02	**Ku dhe duke bërë çfarë**	zona, detyra, momenti: një refuzim, një faturë, një pritje, një lajm i keq
03	**Kush**	i panjohur, klient i njohur, i njëjti person sërish
04	**Çfarë shkaktoi**	lëndim, shok, mungesë, një koleg që e pa
05	**Norma, jo numri**	raste për 100 punonjës me kohë të plotë, sipas zonës, çdo tremujor

LEXIMI YNË

Nëse fyerja nuk shkruhet, pranohet. Masa e parë është që stafi ta dijë se një kërcënim numërohet.

Burimet: Health and Safety Executive, from the Crime Survey for England and Wales, 2025; Judith E. Arnetz, Lydia Hamblin, Jim Russell, Mark J. Upfal, Mark Luborsky, James Janisse & Lynnette Essenmacher, Journal of Occupational and Environmental Medicine 59(1), 2017; International Labour Conference, 108th Session, Geneva, 2019

Fushat janë përzgjedhje e redaksisë, të ndërtuara mbi atë që tregonin raportet e njësive në provë (lloji i rastit, puna, vendi, normat për 100 punonjës me kohë të plotë nga orët e paguara) dhe mbi shtrirjen e C190 te telefonatat dhe mesazhet. 88% vjen nga një studim i mëparshëm në të njëjtin sistem spitalor, siç e raportojnë Arnetz et al.

MJETI I NUMRIT

Karta e agresionit për një zonë

Një kartë për çdo zonë që takon publikun, e plotësuar me njerëzit që punojnë aty dhe e rilexuar pas çdo rasti. Mjeti Risk Assessment e ruan rezultatin për çdo zonë pune, me masat, përgjegjësit dhe datën e rishikimit të radhës.

01 Zona dhe kontakti sportel, derë, telefon; kush punon aty dhe kur

02 Çfarë ka hasur stafi pyetur drejtpërdrejt; fyerjet dhe kërcënimet numërohen

03 Momentet që e ndezin refuzime, fatura, pritje, lajme të këqija, alkool

04 Çfarë mbron tashmë kë mund të thërrasin, çfarë mund të vendosin, çfarë u thuhet

05 Masat e rëna dakord çfarë, kush, deri kur; të rëna dakord me stafin e zonës

06 Pas një rasti bisedë po atë ditë, pushim nëse duhet, karta rilexohet

Burimet: International Labour Conference, 108th Session, Geneva, 2019; Judith E. Arnetz, Lydia Hamblin, Jim Russell, Mark J. Upfal, Mark Luborsky, James Janisse & Lynnette Essenmacher, Journal of Occupational and Environmental Medicine 59(1), 2017

Karta është propozim i redaksisë, i ndërtuar mbi nenin 9 të C190 dhe planet e veprimit të Arnetz et al. (2017); nuk është provuar si e tërë. Matrica e rrezikut është te Nr. 28. Eseja e lidhur më poshtë flet për një ankesë të zemëruar natën, jo për dhunë: të dëgjosh më parë dhe të thuash çfarë mund të bëhet në atë orë.

Më shumë te eseja Mysafiri i zemëruar në orën 2 të natës

Hape mjetin: Vlerësimi i rrezikut stivencatalyst.com/sq/tools/risk-assessment/

BURIMET DHE METODA

Çdo shifër ka një burim.

Shifrat e këtij numri vijnë nga burimet më poshtë. Viti tregon sa e re është secila.

Violence at work statistics, 2024/25
Health and Safety Executive, from the Crime Survey for England and Wales, 2025
https://www.hse.gov.uk/statistics/assets/docs/work-related-violence-report.pdf

Statistik Arbeitsunfallgeschehen 2024
Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV), Referat Statistik und Datenanalyse, 2025
https://publikationen.dguv.de/statistiken/arbeitsunfallgeschehen/5157/arbeitsunfallgeschehen-2024

Violence and Harassment Convention, 2019 (No. 190)
International Labour Conference, 108th Session, Geneva, 2019
https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms_711570.pdf

First findings of the Fourth European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER 2024)
European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA), 2025
https://osha.europa.eu/en/publications/first-findings-fourth-european-survey-enterprises-new-and-emerging-risks-esener-2024

Preventing Patient-to-Worker Violence in Hospitals: Outcome of a Randomized Controlled Intervention
Judith E. Arnetz, Lydia Hamblin, Jim Russell, Mark J. Upfal, Mark Luborsky, James Janisse & Lynnette Essenmacher, Journal of Occupational and Environmental Medicine 59(1), 2017
https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000909

Education and training for preventing and minimizing workplace aggression directed toward healthcare workers
Steve Geoffrion, Danny J. Hills, Heather M. Ross et al., Cochrane Database of Systematic Reviews, CD011860, 2020
https://doi.org/10.1002/14651858.CD011860.pub2

METODA EDITORIALE

Çdo shifër u kontrollua për vitin, botuesin dhe çfarë mat, te teksti i plotë kur u hap. Burimi i lexuar vetëm te një përmbledhje, një abstrakt ose copa shënohet me “përmes”. Shifra që nuk u konfirmua te ajo që u lexua shënohet si e tillë në faqen e vet, ose lihet jashtë. Interpretimi i redaktorit shënohet “Leximi ynë”.



MANAGEMENT REVIEW

Menaxhim pa teatër.

Çdo numër, një pyetje e menaxhimit, e kontrolluar me kërkimet më të mira.

TË GJITHË NUMRAT

stivencatalyst.com/sq/magazine/management-review.html

Management Review · Nr. 109 · Nëntor 2026 · Stiven Catalyst
Redaktuar nga Stiven Janaqi, që përgjigjet për të; "redaksia" në këtë botim është ai. Tekstet, përkthimet, faqosja dhe kontrolli i shifrave te burimet e tyre bëhen në seanca pune me Claude, një model AI i Anthropic.
stivencatalyst.com/sq/how-this-is-made.html