



Erőszak a munkahelyen



Bevezetés

Az Ügynökség elkészít egy sor tájékoztató anyagot, hogy segítsen a munkával összefüggő stresszt (MÖS) és annak néhány kulcsfontosságú kiváltó okát kezelni. Jelen tájékoztató információkat és javaslatokat ad azok számára, akik gyakorlati lépéseket kívánnak tenni a munkahelyi erőszakkal szemben. Az erőszak nagymértékben összefügg a MÖS-el. A tájékoztató végén közölt információs rész az Ügynökség által nyújtott segítség lehetőségeiről ad részleteket, beleértve a további tájékoztatókat. A munkahelyi erőszak megelőzése jelenti az egyik kitűzött célt az Európai Bizottság munkahelyi egészség és biztonság új stratégiájáról szóló közleményében¹.

Mit jelent a munkahelyi erőszak?

Ez a tájékoztató „külső” erőszakra szól, a Tények 23 kiadvány foglalkozik a erőszakoskodással.

A „külső” munkahelyi erőszak fogalmán általában a munkahelyen kívüli - beleértve vevőket, ügyfeleket - emberek által gyakorolt bántalmazást, fenyegetést, fizikai vagy lélektani agressziót értjük, amivel veszélyeztetjük a munkavállalók egészségét, biztonságát vagy jó közérzetét. Az erőszaknak lehetnek rasszista vagy szexuális vetületei.

Az agresszív vagy erőszakos tettek lehetnek:

- Civilizálatlan viselkedés – mások iránti tisztelet hiánya.
- Fizikai vagy szóbeli agresszió – szándékos megsebesítés.
- Támadás - szándékosan ártani másoknak.

Kit érint?

Egy EU felmérés szerint a munkavállalók 4%-a tett jelentést arról, hogy már estek áldozatul munkahelyen kívüli emberek által elkövetett erőszakos cselekedeteknek (2). Fenyegetések, bántalmazások vagy lelki agresszió más formája is érte őket a munkahelyen kívül.

Nagymértékben lelhető kockázatok a szolgáltatásban, főleg az egészségügyi, közlekedési, kereskedelmi, vendéglátóipari, pénzügyi és az oktatási szektorban. A „vevőkkel” vagy ügyfelekkel fenntartott kapcsolatban megnő az erőszakkal való találkozás kockázatának mértéke. Az EU tagállamok körében az egészségügy tekinthető leginkább „fertőzött” területnek. A kiskereskedelem is a „kockázatos” csoportba tartozik.

Az alábbi foglalkozások gyakorló példák az erőszaknak különös mértékben kitett területekre: nővérek, egyéb egészségügyi dolgozók, taxi vezetők, busz vezetők, megrendelők lakásaiban javítási munkát teljesítő szerelők,

szolgáltatási állomások munkatársai, pénztárosok, biztonsági őrök, futárok, rendőrök, parkolási őrök, börtönőrök, szociális munkások és szociális felügyelők.

Fokozatosan kezd elterjedni az erőszak komoly értékeket forgalmazó munkahelyeken, pl.: bankok, gyógyszertárak, „szimbolikusan” a társadalmat képviselő munkahelyeknél, pl. városi közlekedésben, közszolgáltatásban. Mostanában új, váratlan „célpontok” jelentek meg, mint pl.: tűzoltók, éjszakai ügyeletet tartó orvosok. A köztisztviselők is gyakran vannak veszélyben, emellett pl. a nővérek, orvosok, tanárok, éttermek és éjszakai szórakozóhelyek alkalmazottai stb.

Mik lehetnek a kockázati tényezők?

Az erőszaknak bizonyos esetei előre nem láthatóak, de vannak valószínűsíthető helyzetek, ahol előfordulhat erőszak.

Az alábbi munkavállalóknál lehetőség van meghatározni a leggyakrabban előforduló kockázati tényezőket:

- Áruk, készpénz és értékek kezelői.
- Egyedül végzett munka.
- Felügyeleti, ellenőrzési és általános „hatósági” funkciók.
- Kapcsolat bizonyos jellegű ügyféllel: kölcsönért folyamodó fél, erőszakkal kapcsolatos betegségben szenvedő személy vagy erőszakra tanúszkodó eset részese, valamint alkohol, kábítószer hatása alatt álló ember.
- Rosszul irányított munkahelyek növelhetik az ügyfelek agresszivitását, erre példa: számlázási hiba, termék nem egyezése a meghirdetett fajttal, nem megfelelő raktárkészlet, létszámhiány az ügyintézők terén.

Mik lehetnek a hatások?

Egyén esetében a következmények igen sokrétűek lehetnek: felléphet motivációhiány, csökkent önbecsülés a munkavégzéskor, stressz (a közvetett áldozatra is hat, például az incidens vagy az erőszakos cselekedet szemtanújára), sérülhet a fizikai vagy lelki egészség is. Bizonyosan felléphetnek poszt-traumatikus problémák, mint pl.: félelem, fóbiák, alvási zavarok. Szélsőséges esetekben rendellenes poszt-traumatikus stressz is előfordulhat.

Általánosságban véve, egyénenként, valamint az áldozat személyiségének jegeitől különbözik a sebezhetőség attól függően, hogy az erőszak milyen formában fordul elő. Fizikai erőszak esetében elég egyszerű megállapítani a tényeket. Nehezebb viszont előre megmondani, hogy a szóbanforgó áldozat miképpen fog reagálni az ismételt lelki erőszakra.

Az erőszaknak a munkahelyre is rossz hatással van, mivel félelemmel és haraggal telített légkörben a munkavállaló sem tud teljesíteni az elvárt módon. A szervezeten belüli negatív hatások tünetei: gyakoribb hiányzások, csökkenő motiváció és teljesítmény, romló munkakapcsolatok és nehézségek a felvételnél.

Jogsabályok

Az Európai Bizottság intézkedéseket hozott a munkavállalók egészségének és biztonságának biztosítására. Az 1989. évi Tanácsi irányelv (89/391) tartalmazza a munkahelyi egészség és biztonság alapvető előírásait. A munkáltatókat teszi felelőssé, hogy az alkalmazottakat munkájuk miatt semmiféle veszély ne érje, beleértve az erőszakból eredő ártalmakat. Valamennyi tagállam beépítette ezt az irányelvet saját jogrendjébe, egyes

(¹) Communication from the Commission – Adapting to change in work and society; a new Community strategy on health and safety at work 2002-2006. European Commission. 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

(²) Third European survey on working conditions 2000. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions 2000. Luxembourg, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>



tagállamok pedig ezen túlmenően útmutatókat dolgoztak ki az erőszak megelőzésére. Az irányelv célkitűzéseit követve, az erőszak kiküszöbölése vagy csökkentése érdekében a munkavállalókkal és képviselőikkel konzultálva a munkáltató köteles:

- A erőszak csökkentésére törekedni.
- Felmérni a erőszak kockázatát.
- Megfelelő lépéseket tenni az ártalom megelőzésére.

Útmutató a munkával összefüggő stressz kockázatfelméréséhez és megelőzéséhez a 22. számú Factsheetben található; ez segítséget nyújt a munkahelyi erőszakkal kapcsolatban is.

Hogyan előzzük meg a munkahelyi erőszakot?

Két szinten történik a megelőzés. Első szinten az alapvető cél megelőzni az erőszakos cselekedeteket vagy legalább csökkenteni azokat. A második

erőszakot nem tűrnek el a személyzettel szemben, és minden elkövetővel szemben fellépnek.

Az erőszakos cselekedeteket követő veszély csökkentése

Fontos, hogy bármilyen erőszakos cselekedet esetében csakis jól ismert eljárásokat kelljen követni. A legfontosabb cél a további bántalmazást megelőzni.

Ebben a tekintetben fontos, hogy:

- Az esemény bekövetkezte utáni órákban ne hagyjuk magára az erőszak áldozatát vagy annak tanúját.
- A felső vezetésnek bele kell folynia az eseményekbe, az áldozattal együttérzőnek és támogatónak kell lennie.

Megelőző cselekedetek	Példák
Munkahelyi környezet	<ul style="list-style-type: none"> • Biztonsági berendezésekről történő gondoskodás, pl.: bejárati záruk; monitorok, megfelelő világítás, recepciós pultok, vészkijáratok, figyelő videokamerák, riasztók, kódolt ajtózáruk, szabad vészkijáratok, hajításra alkalmas tárgyak eltávolítása • Ellátás megfelelő székekkel, dekoráció, késésekkel kapcsolatos információ stb.
Munkaszervezés és munkaköri leírás	<ul style="list-style-type: none"> • Kézpénz és értékek rendszeres távoltartása, nem kézpénzes eszközök használata; • Sorbanállás kezelése, annak lerövidítése • Megfelelő létszám • Vevőkhöz igazított nyitva tartás • Látogatók személyi okmányainak ellenőrzése • Ha szükséges, személyek kíséréte • Egyedül végzett munkák kerülése, ha ez nem lehetséges, kapcsolattartás az egyedül dolgozókkal; • Magasszintű recepciós munka és információs szolgáltatás stb.
A dolgozók képzése és informálása	<ul style="list-style-type: none"> • Felismerni az elfogadhatatlan magatartást, az agresszió korai jeleit • Hogyan kell nehéz helyzeteket kezelni vevőkkel • Az alkalmazottak védelmét szolgáló eljárások figyelemmel kísérése, a biztonsági előírások betartásának ellenőrzése, biztosítani a megfelelő kommunikációt, fellépni a személyi agresszió csökkentéséért, tájékoztatni az ügyfelet az erőszak lehetséges eseteiről • A helyzetből adódó stressz kezelése annak érdekében, hogy az érzelmi reakciókat karbantarthassuk

szinten - ha már bekövetkezett az erőszak – a bántalmazást elszervező alany védelme szükséges. A segítségnyújtás célja: minimálisra szorítani a bántalmazás káros hatásait, valamint az áldozatot megszabadítani minden büntudattól az agresszió után. Ebben az esetben az áldozat esetleg nem is tesz panaszt.

Az erőszakos cselekedet előzményei

Az a cél, hogy megelőzzük az erőszakot veszélyek felismerésével, felmérjük a kockázatokat és megelőző lépéseket tegyünk, ahol erre szükség van. Mérlegelni kell a munkaszervezést és azt a környezetet, amiben történik. A megelőzés másik szemléleti megközelítése a munkavállalók képzése és informálása.

A tevékenységtől függően a körülményekhez kell igazítani az intézkedéseket.

A már megtett intézkedéseket érintő néhány példa:

- Kórtermek: az erőszakos betegekkel történő szakszerű bánásmód.
- Bankok: ügyfélszolgálat helyettesítése automatákkal, ahol szükséges, a bizalom fenntartása.
- Postahivatal. a sorbanállók figyelésére biztonsági őrök alkalmazása.
- Üzletek: a pénztárból történő pénzmozgatáshoz sűrített levegős berendezés használata.
- Egészségügyi és közlekedési szektor: a „nulla” tolerancia” kampány bevezetése, melynek során egyértelművé teszik, hogy semmiféle

- Az áldozatot azonnal lelki segélyben kell részesíteni, és később is, amikor poszttraumatikus stressz léphet fel nála, pl.: ki kell kérdezni az áldozatot a tapasztalatokról, tanácsokkal kell ellátni stb.
- A jogi és adminisztratív eljárásokkal kapcsolatban támogatást kell nyújtani az áldozatnak (jelentés-készítés, jogi lépések stb.).
- A többi dolgozót informáljuk, hogy megelőzzük a terjedő pletykákat.
- Vizsgáljuk felül a kockázati tényezőket, hogy tisztában legyünk a további szükséges intézkedésekkel.

Az erőszakos cselekedetet teljesen ki kell vizsgálni, az áldozat semmilyen körülmények között nem kerülhet vesztes pozícióba. A tényeket rögzíteni kell, beleértve az esetleges lelki tényezőket is. Háttérleírást kell adni arról, hogy miképpen zajlott le az erőszakos esemény, annak érdekében, hogy megfelelőbb megelőző intézkedéseket tehesünk.

További információk

A munkával összefüggő pszichoszociális problémákkal, beleértve a stresszt és az erőszakoskodást, kapcsolatos további információk a <http://agency.osha.eu.int/ew2002/> címen található. Ezt a forrást folyamatosan frissítik és bővítik. A jelen sorozathoz tartozó további tájékoztatók is itt található meg.

Az Ügynökség weblapja: <http://agency.osha.eu.int>

Útmutató a munkával összefüggő stresszről: „Az élet sója – vagy a halál csókja?”. Foglalkoztatás és szociális ügyek. Munkahelyi egészség és biztonság, Európai Bizottság, 1999.