

T É N Y E K

Európai Munkavédelmi Ügynökség

A személyzet elleni erőszak megelőzése az oktatási ágazatban

Bevezetés

Egyre nagyobb gondot okoz az iskolákban és más oktatási intézményekben tapasztalható erőszak. Egy 2000-ben végzett európai uniós felmérés szerint az alkalmazottak 4%-a volt (a munkahelyen belülről vagy azon kívülről eredő) erőszak áldozata munkahelyén, és ezen túlmenően az oktatási ágazatban dolgozó munkavállalók 12%-a számolt be arról, hogy megfélemlítették⁽¹⁾.



Ez a tény-levél gyakorlati útmutatást ad az oktatási ágazatban működő munkáltatók és munkavállalók számára ennek a problémának a kezeléséről. A munkatársak részéről jelentkező bántalmazással és zaklatással ez a tény-levél nem foglalkozik⁽²⁾.

Mi a munkahelyi erőszak?

Munkahelyi erőszak minden olyan esemény, amelynek során egy a munkáját végző személyt bántalmaznak, megfenyegetnek vagy megtámadnak, úgy, hogy az a biztonságot, egészséget, jóllétet vagy a munkateljesítményt veszélyezteti. Ide tartozik a sértegetés, fenyegetés vagy a fizikai, illetve lelki agresszió, amelyeket egy a szervezeten kívüli személy követ el egy a munkáját végző személy ellen. Az erőszaknak lehet faji vagy szexuális dimenziója is. A személyzetet érő erőszak munkavédelmi kérdés, amivel szervezeti szinten kell foglalkozni. Ez nem az egyén problémája.

Erőszakos cselekményre általában olyan helyzetben kerül sor, ahol igen erős vagy elnyomott feszültség vagy nyomás áll fenn, és ahol személyes ügyekről van szó. Nem megfelelően kezelt vagy megoldatlan konfliktusok erőszakhoz vezethetnek. Az oktatási ágazatban dolgozó munkavállalók azért válhatnak erőszak áldozatává, mert támadóik bennük látják az intézmény vagy a rendszer „képviselőit”.

Tanulók, volt tanulók, szülők, látogatók vagy betolakodók léphetnek fel erőszakosan a személyzet ellen az oktatási ágazatban. Nem csak a tanárok szenvedhetnek erőszakot a munkahelyen, hanem az oktatói segédszemélyzet, a karbantartók, takarítók, szakácsok, titkárok és más kisegítő személyzet is.

Magas kockázatú tevékenységek

A munkavállalók fokozott kockázatnak vannak kitéve, ha munkájuk során:

- közvetlenül foglalkoznak a tanulókkal és/vagy azok gondviselőivel;
- sokáig vagy egyedül dolgoznak;
- külső helyszíneket vagy otthonokat látogatnak; és
- különleges bánásmódot igénylő tanulókkal dolgoznak.

⁽¹⁾ A munkakörülmények harmadik európai felmérése 2000. Európai Alapítvány a munka- és életkörülmények javításáért.
<http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

⁽²⁾ Ezzel a témával kapcsolatos információk az Ügynökség 23. számú tény-levelében található.
<http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/>

Az erőszak következményei

Az erőszak az oktatásban nem csak a közvetlen áldozatokat érinti, hanem más személyeket is, akik ugyanabban a környezetben tartózkodnak (személyzet, gyerekek és fiatalok). Az egyének reakciója az erőszakos cselekményekre – legyenek akár áldozatok, akár megfigyelők – függhet személyiségüktől, tanult konfliktuskezelő stratégiáktól, a fizikai környezettől, valamint a szervezet normáitól és szabályaitól. A közvetlen reakció lehet passzív (elfogadás vagy elkerülés) vagy aktív (megbeszélés, fizikai önvédelem).

Az erőszakos cselekmények egyénnél jelentkező következményei között vannak az alábbiak:

- fizikai ártalom
- stressz
- érzelmi trauma
- gyengeség/tehetetlenség érzése
- elbátortalanodás.

A munkáltató/szervezet vonatkozásában jelentkező következmények:

- a személyzet fokozott cserélődése
- megnövekedett hiányzás és betegszabadság
- magasabb biztosítási költségek.

Kockázatfelmérés, megelőzés és védelem

A munkáltatók kötelessége a munkavállalók egészségét és biztonságát fenyegető kockázatok felmérése és megfelelő intézkedések megtétele ezeknek a kockázatoknak a megelőzésére vagy kezelésére⁽³⁾. Ez az eljárás egy sor lépésre bontható:

- tervezzük meg felmérésünket, a munkavállalókkal konzultálva;
- határozzuk meg a veszélyeket;
- állapítsuk meg, kit érhet ártalom, hogyan és hol;
- mérjük fel a kockázati szintet és határozzuk meg az intézkedéseket;
- tegyünk lépéseket a kockázat kiküszöbölésére vagy csökkentésére;
- kísérik figyelemmel és vizsgáljuk felül az intézkedéseket.

Az iskolák társadalmi kötelezettsége a méltóság és tisztelet védelme és támogatása. A munkáltatóknak ugyanakkor törvény által előírt kötelessége az erőszak megelőzése. Fontos az iskola formális politikája és a vezetőség hozzáállása. Néhány kezdő lépés megtétele (például stratégia kidolgozása az erőszak kezelésére, bejelentési eljárások, valamint a képzés és oktatás) segíthet időben kialakítani egy olyan pozitív szervezeti légkört, ahol hangsúlyt helyeznek a személyek biztonságára és méltóságára. Általános jelenség az erőszak bejelentésének elmulasztása, ami által rejtve marad a probléma valós kiterjedése.

Komplex társadalmi, strukturális, szervezeti vagy környezeti tényezők okoznak erőszakot, ezért a problémára nincs egy kizárólagos megoldás. A megelőzés két szinten történhet: erőszakos cselekmények bekövetkezésének a megelőzése, illetve az áldozat(ok) segítése, ha valamilyen incidens történt.

A megelőzési megoldásokat a kockázatfelmérés elvégzését követően kell megvalósítani, szükség esetén felhasználva a felügyeleti hatóságoktól származó információkat, és a hatóságokkal együttműködve.

1. ellenőrző lista: A személyzetet érő erőszak megelőzése

Környezeti feltételek

⁽³⁾ A Tanács 1989. június 12-i 89/391/EGK irányelve a dolgozók munkahelyi egészségügyének és munkahelyi biztonságának javítását ösztönző intézkedések bevezetéséről, amit minden tagállam átvett jogrendjébe.

- ✓ Javítható a láthatóság és a világítás ott, ahol erőszak kockázata áll fenn?
- ✓ Lehetne jobban figyelni a munkahelyre történő bejutást, és javítani a bejáratok láthatóságát, hogy a látogatókat ellenőrizni lehessen?
- ✓ Ki lehet cserélni azokat a szerszámokat, eszközöket, berendezéseket és bútordarabokat, amelyeket fegyverként lehet használni?
- ✓ Lehet javítani a fizikai biztonsági intézkedéseken (pl. riasztók)?
- ✓ Megvalósítható egy pozitív fizikai környezet (pl. színek, légállapot ellenőrzés)?

Adminisztratív intézkedések

- ✓ Javítható és jobban megismertethető az erőszak-ellenes stratégia?
- ✓ Tájékoztatták a személyzetet, a szülőket és a hallgatókat jogaikról és kötelességeikről?
- ✓ Van munkavédelmi bizottság, amely foglalkozik az erőszak problémájával?
- ✓ Vannak megfelelő eljárások olyan esetekre, amikor incidens következik be? Mikor vizsgálták felül ezeket legutóbb? Megfelelő a nyilvántartási rendszer, és felülvizsgálják a nyilvántartásokat minták vagy kockázatok meghatározása végett?
- ✓ Javítható a munkavállalók és a vezetőség között az erőszakra vonatkozó kommunikáció?
- ✓ Megfelelő teret kapott az erőszak kérdése a kockázatfelmérésben?
- ✓ Bevezettek biztonságosabb munkavégzési gyakorlatot (pl. munkatársak kísérése, késő éjszakai munkavégzés, a tanulók felügyelete lehetőség szerint a személyzet két tagja által)?
- ✓ A személyzet létszáma a tanulókhoz viszonyítva elégséges a személyzet biztonságának szempontjából?
- ✓ Képes a személyzet együttműködésre saját munkamódszereik kidolgozása céljából?
- ✓ Vannak segítő megoldások (pl. tanácsadói szolgálat)?
- ✓ Biztosítanak oktatási pszichológiai szolgálatokat tanácsadás és segítség céljából?
- ✓ Hogyan ellenőrzik a látogatókat az iskola helyiségeiben?

Magatartási stratégiák

- ✓ Kapnak képzést az alkalmazottak és a hallgatók a nem-erőszakos reagálásról és a konfliktusok kezeléséről?
- ✓ Van oktatás az erőszakos cselekmények korai jeleinek és bekövetkezése lehetőségének felismeréséről?
- ✓ Bevonják a hallgatókat és a szülőket egy az erőszakkal, a diszkriminatív beszéddel és magatartással, valamint a bántalmazással és zaklatással szembeni nulla-tolerancia stratégia kialakításába?
- ✓ Ösztönzik egy közösségi és együttműködő szellem kialakulását?

A tudatosság növelése és a partnerség

- ✓ A felügyeleti hatóságok részt vesznek a vonatkozó nemzeti tudatosság-növelő programokban?
- ✓ Van együttműködés az iskolai személyzet, a vezetőség, a szülők, a hallgatók, a felügyeleti hatóságok és a szakszervezetek között?
- ✓ Ösztönzik a pozitív attitűdöket, a toleranciát és a mások iránti tiszteletet?
- ✓ Terjesztenek a helyes gyakorlatra vonatkozó információkat?

2. ellenőrző lista: Az erőszakos cselekményeket követő ártalom minimálisra csökkentése

Fontos, hogy rendelkezünk olyan jól bevált módszerekkel, amelyeket egy erőszakos cselekmény esetén alkalmazhatunk, hogy ezáltal megelőzzük az áldozatot érő további ártalmakat és korlátozzuk az elszenvedett károsodást. Ebben az összefüggésben fontos, hogy:

- ✓ azt a személyt, aki erőszak áldozatává vált vagy tanúja volt egy erőszakos cselekménynek, ne hagyjuk magára az eseményt követő órákban;
- ✓ a felső vezetésnek be kell kapcsolódnia az ügybe, együttérzést kell tanúsítania és segítenie kell az áldozatot,
- ✓ lélektani támogatást kell nyújtani az áldozatnak egyrészt azonnal, másrészt – poszt-traumatikus stressz esetén – később;
- ✓ az áldozat támogatást kapjon a szükséges adminisztratív és jogi eljárások lebonyolításában (pl. hogyan kell jelenteni az esetet);

- ✓ a többi munkavállalót tájékoztassuk;
- ✓ felülvizsgáljuk a kockázafelmérést, hogy meghatározzuk, milyen pótlólagos intézkedésekre van szükség.

További információk

Az Európai Munkavédelmi Ügynökség weblapja a <http://agency.osha.eu.int> címen található.

Az Ügynökség a munkahelyi pszicho-szociális kockázatok megelőzéséről a <http://osha.eu.int/ew2002> címen ad tájékoztatást.

Az Ügynökségnek az oktatási ágazatban alkalmazott jó munkavédelmi gyakorlatra vonatkozó anyaga a http://europe.osha.eu.int/good_practice/sector/education címen található.

Alkalmazkodás a munka és a társadalom változásaihoz; új Közösségi munkavédelmi stratégia 2002-2006. Európai Bizottság, 2002.

<http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/>

Magyar nyelvű információk a magyar Fókuszpont weblapján található:
www.munkavedelem.hu.

Tény-levelek az Európai Munkavédelmi Ügynökségtől

Az Ügynökség tény-levelei valamennyi európai nyelven ingyen letölthetők a <http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/> weblapról.

TÉNYEK 4.: *A munkával összefüggő váz- és izomrendszeri problémák megelőzése*
 TÉNYEK 13.: *Sikeres irányítás a balesetek megelőzésére*
 TÉNYEK 14.: *A munkával összefüggő elcsúszások, elbotlások és elesések megelőzése*
 TÉNYEK 22.: *A munkával összefüggő stressz*
 TÉNYEK 24.: *Munkahelyi erőszak*
 TÉNYEK 31.: *Gyakorlati tanácsok munkavállalóknak a munkával összefüggő stressz és annak okainak kezeléséhez*
 TÉNYEK 32.: *Hogyan kezeljük a pszicho-szociális problémákat és csökkentjük a munkával összefüggő stresszt*
 TÉNYEK 45.: *Munkavédelmi irányítás az oktatási ágazatban*
 TÉNYEK 46.: *A személyzet elleni erőszak megelőzése az oktatási ágazatban*

Európai Munkavédelmi Ügynökség

Gran Via, 33, E-48009 Bilbao

Tel: (34) 944 79 43 60, fax: (34) 944 79 43 83

information@osha.eu.int