

Szoboszlai Katalin – Pataki Éva: Gyorsjelentés munkahelyi veszélyekről és biztonságról a szociális munkában

Absztrakt

Munkahelyi kockázatról és biztonságról keveset beszélünk a szociális munkában, éppen ezért utána jártunk a témának. Hazai és nemzetközi vonatkozásokban néztük meg, hogyan jelentkeznek és kiket érintenek a munkahelyi veszélyek, az ügyfélagresszió és a munkahelyi bántalmazás. Felmérésünket a Szociális Szakmai Szövetség kérdőívével végeztük, ami a válaszok alapján élénk érdeklődésre tartott számot a szakmában dolgozók körében. A válaszokból kiderült, hogy a szakemberek veszélyes helyzetekre, amelyek a szociális munka minden területén előfordulnak, nincsenek felkészülve. A hazai és a nemzetközi kutatási adatok és szakmai anyagok alapján megállapíthatjuk, hogy a biztonságos munkahely és munkavégzés érdekében feladatai vannak a jogalkotónak, a szakmának, a képzésnek, az intézményeknek és maguknak a szakembereknek is. Szükség van olyan szakmai minimumokra, amelyek növelik a biztonságot a munkahelyeken és a szociális munkában. Ennek kidolgozásához felhasználhatóak a nemzetközi sztenderdek és a hazai tapasztalatok. Egy ilyen protokoll alapja lehet a téma oktatásának és további szakterületspecifikus részletszabályok kidolgozásának.

Kulcs szavak: munkahelyi kockázat, biztonság, biztonságos munkahely, szociális munka

Abstract

Workplace safety and risk are rarely mentioned in social work, so we researched the topic. We explored how workplace risks, client aggression and workplace bullying manifest themselves and who is affected by them, from a national and international perspective. Our survey was based on a questionnaire from the Association of Union of Social Professionals, which, from the responses, has shown a strong interest among those working in the profession. The responses showed that professionals are not prepared for dangerous situations that happen in all areas of social work. National and international research data and professional materials suggest that there is a responsibility on the part of the legislator, the profession, training, institutions, and professionals themselves to ensure a safe workplace and safe working conditions. Professional minimum standards are needed to increase safety in the workplace and in social work. International standards and national experiences can be used to develop this. A protocol of this type can provide a basis for training on the subject and for the development of further detailed, discipline-specific standards.

Key words: risks at social work, workplace safety, social work

Bevezetés

A szociális szakma gyakorlatának veszélyeiről, a munkában előforduló kockázatokról, azok megelőzéséről és a kezeléséről keveset beszélünk. A téma nagy nyilvánosságot kap, amikor a szociális munkást megtámadják munkavégzés közben és ez a támadás súlyosan veszélyezteti a testi épségét vagy éppen az életét oltja ki. Legutóbb, az inárcsi családsegítő szolgálat szociális munkása egy erőszakos cselekmény áldozata lett munkavégzés közben. Azon a napon a kliens meggyilkolta a segítőjét. A férfi, aki segítséget kért és kliense volt a szociális munkás nőnek, a kilakoltatástól és az otthonának elvesztésétől való fenyegetettségében erős felindulásból késsel nyakon szúrta a szociális munkást, aki belehalt a sérülésekbe.

A kockázatok felismerése és elemzése, a megismert veszélyek megelőzése és tapasztalatok alapján a veszélyes helyzetek kezelése egyéni, team, intézményi és állami szinteken szükségzerű önmagunk és szakembereink védelmében. Jelen tanulmányunk célja hazai és nemzetközi kutatások és gyakorlatok alapján a figyelemfelhívás és a szakemberek biztonságérzetének erősítése a szociális munkában. Közös felelősségünk, hogy a munkahelyi biztonság minden szociális munkásnak és dolgozónak biztosítva legyen a munkahelyen és a munkavégzésben.

Hazai előzmények

A munkahelyi biztonság témája 2018-tól, az inárcsi tragédia után került a figyelem középpontjába a szociális munkában. Néhány lelkes kutató kezdett a témával foglalkozni, az első publikáció két évvel később jelent meg főleg a megoldásokat kereső, ajánlásokat megfogalmazó amerikai szakmai anyagok felhasználásával. A konfliktushelyzet kialakulása és kezelése a szakmára felkészült szakembereknek is kihívást jelent, hiszen a kliens viselkedése, cselekvése nem kiszámítható minden esetben. A munkahelyi veszélyek egy része a kliensektől érkezik, amire egyéni és intézményi válaszokat szükséges adni a munkahelyeken. A kockázatok másik része rendszerszintű kockázat, amelyek a nehéz élethelyzetek (szegénység, lakásvesztés, mentális betegség, hajléktalanság, gyermekek veszélyeztetettsége) kezelésekor jelentkeznek, amikor a kliens a szociális munkást hibáztatja a beavatkozáskor megtett intézkedésért, vagy amikor a szociális munkás eszközeinek hiányosságai miatt kialakuló helyzetek reményvesztetté teszik a klienst. A rendszerhibák elszenvedői ilyenkor nemcsak a kliensek, hanem a segítők is, akik az ügyfélagresszió áldozataivá válhatnak (Kozma, 2020).

Átfogó felmérés készült reprezentatív mintán a családsegítő és gyermekjóléti központoknál és szolgálatoknál dolgozók körében a témáról 2022-ben. Az inárcsi tragédia áldozata egyszemélyes családsegítő szolgálat szociális munkása volt, ezért is volt fontos, hogy a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás területén dolgozó szociális szakemberek véleményét mondhatták a munkában jelentkező veszélyekről, azok előfordulásáról és a lehetséges megoldásokról. Gál és munkatársainak kutatásából kitűnik, hogy tízből kilenc szociális szakember évente egyszer találkozik ügyfelek fenyegetésével a családsegítő és gyermekjóléti munkában. Ezek a fenyegetések a munkatársak testi épségére és életére irányulnak, valamint kiterjednek a kollégák hozzátartozóira is. A szakmaterület kiemelt veszélyhelyzete a gyermek kiemelése a családból, ebben az esetben a gyermekjóléti központok 70 százaléka számolt be

ügyfélagresszióról, míg az általános segítő munka során az intézmények legalább 40 százaléka tapasztalt erőszakos fellépést az ügyfelek részéről. A leginkább veszélyeztetettek az egyszemélyes családsegítésben dolgozók és a kis létszámú (2–3 fős) intézmények szakemberei. Az erőszakos viselkedés helyszínei az intézmények mellett a terepmunka környezete és előfordul, hogy a szakember privát élettere. A kutatás részletesebb elemzéséből megismerjük a munkavégzés közben elszenvedett agresszió formáit, melyek közül a testi fenyegetés és fizikai bántalmazás mellett jelentős a verbális agresszió szidalmazás, becsmélés, becsületsértés formákban. A kutatás megállapítja, hogy a vizsgált intézmények kétharmadában gyakori az ügyfelek verbális agressziója, minden tizedik intézményben havi vagy heti rendszerességgel találkozunk ezzel a segítő. Míg a válaszadók az ügyfelek agressziójának növekvő tendenciájáról számolnak be, ezzel szemben az ügyfélagresszióra nagyon kevés rendőri intézkedés történik, feljelentés és az agresszív ügyfél büntetése kismértékben valósul meg. A segítőik részéről a közfeladatellátás, mint jogi kategória érvényesítése problémás, rajtuk kívül más szereplők vagy nem ismerik vagy nem veszik kellőképpen komolyan ezt a hatósági intézkedésben (Gál et al, 2023).

Szociális szakmában dolgozókat érő veszélyforrások és a megelőzés lehetséges módja

2023. októberben egy gyors, célzott felmérést készítettünk a szociális szakmában dolgozókat érő veszélyforrásokról és lehetséges kezelési módokról. A Szociális Szakmai Szövetség (3Sz) felmérése egy workshop előkészítő adatgyűjtése volt a témában.¹ A felmérés alapvetően két kérdésre keresett választ: Milyen veszélyforrásokkal találkozunk a szakemberek a munkavégzésben? És melyek a megelőzés lehetséges módjai? A kérdőíves felmérés a szociális munka minden területére nyitva volt, ezért széles körben van lehetőségünk kinyitni a diskurzust. Az online kérdőív három hétig volt elérhető a közösségi médiában.² A minta nem tekinthető reprezentatívnak, a válaszolók a közösségi médiát használó szociális szakemberek. A kérdőívre 396 fő válaszolt, a mintát 87 százalékban nők és 13 százalékban férfiak alkotják. A középkorosztályba tartozó, szociális felsőfokú végzettséggel rendelkezők válaszadási hajlandósága volt a legjellemzőbb. A kérdőív kitöltőinek többsége a 30-59 év közötti korosztályba és az iskolai végzettséget tekintve háromnegyede a diplomások közé tartozik.

A válaszolók 53 százaléka szociális alapszakos diplomával rendelkezik (szociális munkás, szociálpedagógus vagy felekezeti szociális munkás), további alapszak a diakónus, a kisgyerekeknevelő és gondozó alapszak 1 százalék, míg szociális mesterdiplomával (okleveles szociális munkás, szociálpedagógus és egészségügyi szociális munkás, okleveles szociális gazdaság szakember) 18 százalék rendelkezik, addig okleveles szociálpolitikus és szociológus 7 százalék és doktori fokozatot is találtunk. A diplomások 9 százaléka pszichológia, mentálhigiéné, pedagógia, szupervízor, diplomás egészségügyi és különféle szakirányú továbbképzési szakon szerzett szakképzettséggel rendelkezik. A középfokú szociális szakképzettséget jelölők aránya 6 százalék, a szakképzettséggel nem rendelkezőké 5 százalék.

¹ A kutatás a Szociális Munka Napja programra készült, megvalósítója a Szociális Szakmai Szövetség 2023 októberben.

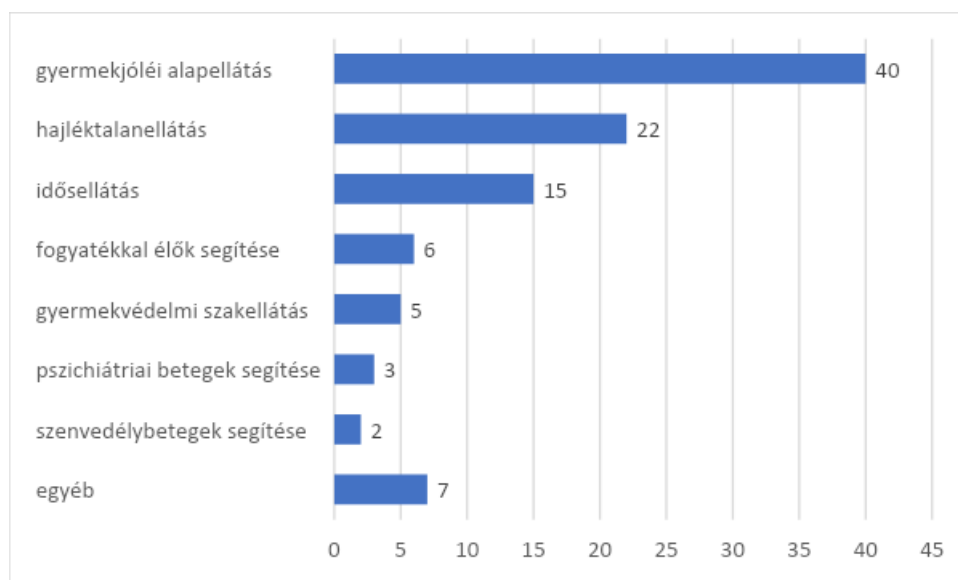
² Nevezetesen a 3Sz facebook oldalon és szociális szakmai csoportokban.

A területi adatokat tekintve a válaszolók közel egyharmada a fővárost, további egyharmada Borsod, Hajdú-Bihar és Szabolcs vármegyét jelölte meg lakóhelynek. A válaszadási hajlandóság a nagyvárosok irányába mutat, a fővárosból és a megyeszékhelyekről érkezett a válaszok 54 százaléka, kisvárosból és járási székhelyről 34 százalék és 12 százalék községből. A szociális szakmában eltöltött évek száma változatos, a válaszolók idővonala a pályakezdőtől a három évtizedes szakmai gyakorlatig terjed.

A szakmaterületet tekintve a gyermekvédelemben 40 százalék, az idősellátásban 20 százalék, a hajléktalanellátásban 19 százalék, fogyatékossgal élőkkel 7 százalék, szenvedélybeteg és pszichiátriai betegekkel 6 százalék dolgozik, és további 8 százalék egyéb más területen. Az intézményfenntartó szervezeti formát tekintve állami, önkormányzati fenntartású intézmény munkatársa 81 százalék (ebből önkormányzati 61%), 10 százalék civil, 7 százalék egyházi és 2 százalék magán szervezethez tartozik.

Összevetve a két kutatást, Gál és mtsai (2022) megállapítják, hogy a családsegítő és gyermekjóléti intézmények munkatársainak 85 százaléka évente legalább egyszer megéli az ügyfélagressziót a munkahelyen. Kutatásunkban a válaszolók 63 százaléka említette, hogy előfordult korábban veszélyes helyzet a munkájában, közülük legtöbben a gyermekvédelemben dolgoznak (45%). A gyermekvédelmet bontva az alapellátás szakembereitől érkezett a válaszok 40 százaléka és a szakellátásból 5 százalék, őket követik a hajléktalan-és az idősellátás szakemberei 22 százalékos és 15 százalékos előfordulással (1. sz. ábra).

1. ábra: Munkahelyi veszélyeztetettséget jelzők, szakmaterület szerint (%)

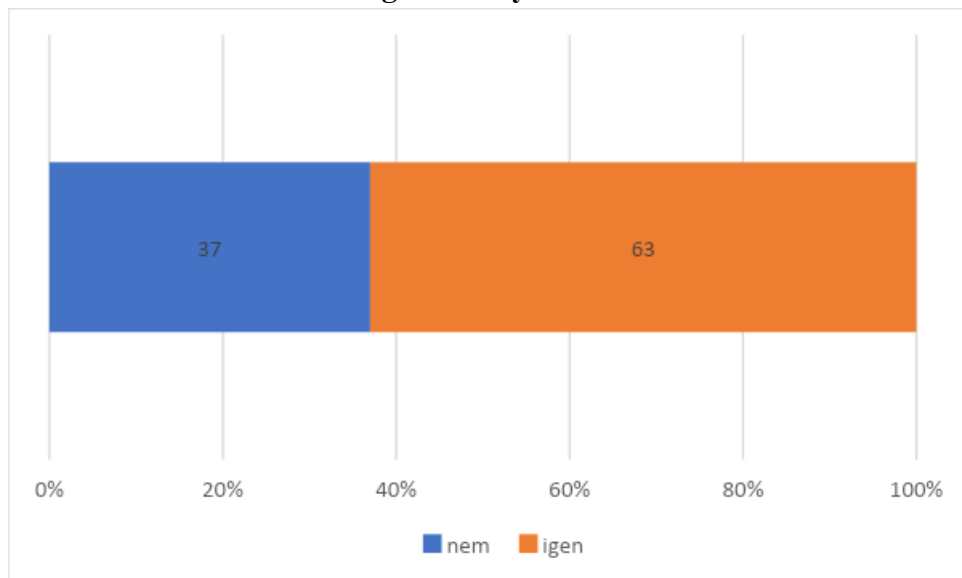


Forrás: N=250; saját szerkesztés

Gál és mtsainak (2022) felmérése a családsegítő és gyermekjóléti szolgálatoknál, központoknál dolgozóakra irányult. Az eredmények azt mutatják, hogy az agresszióval érintett szakemberek aránya nagyon magas, tíz szakemberből legalább nyolc évente egyszer megtapasztalja az

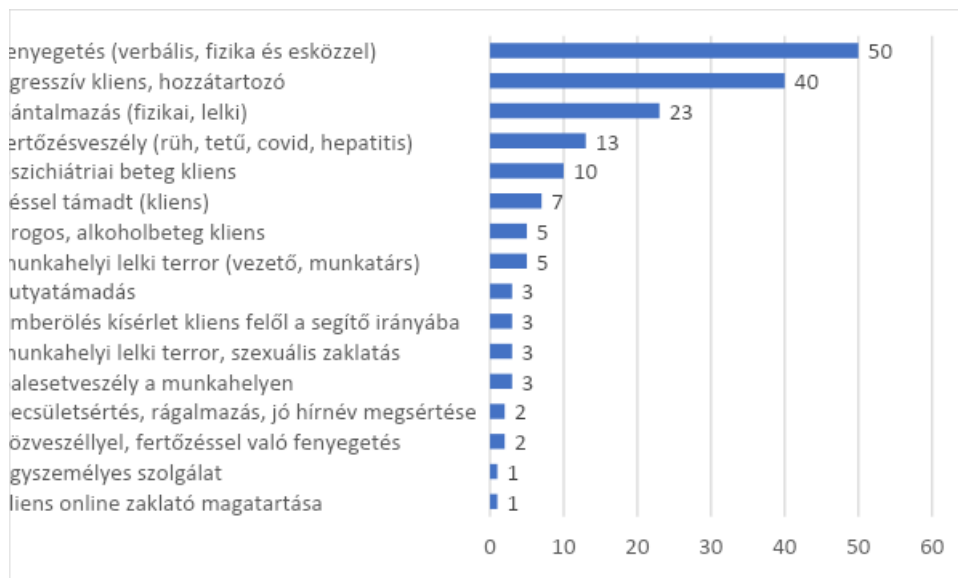
ügyfélagressziót. Kutatásunkban, három szakemberből kettő érezte magát veszélyeztetve a munkában (2. sz. ábra). A megtapasztalt veszélyforrásokat a 3. sz. ábrán foglaljuk össze.

2. ábra: Érezte magát veszélyeztetve a munkában?



Forrás: N=396; saját szerkesztés

3. ábra: A munkában tapasztalt veszély az említés gyakoriságát tekintve

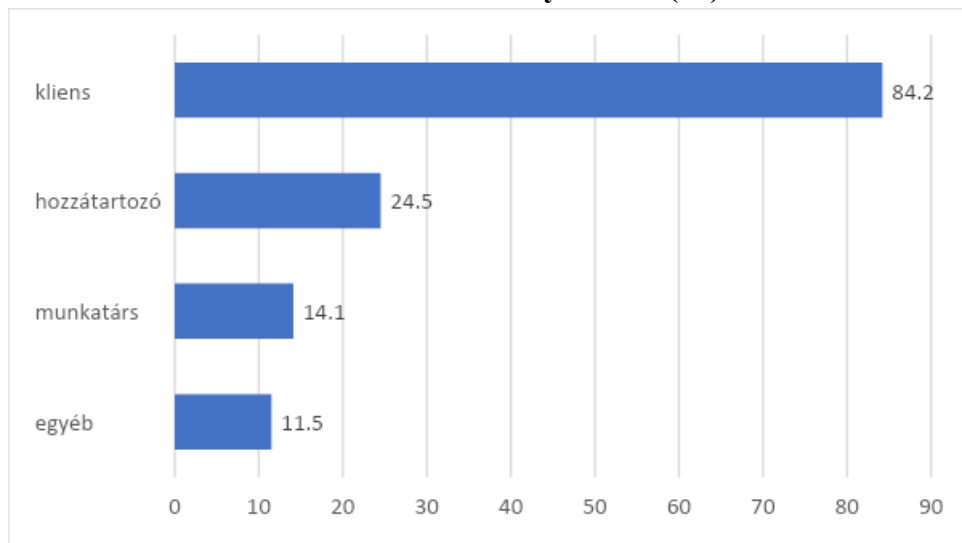


Forrás: N=244; saját szerkesztés

A nyitott kérdésre adott válaszoknál az említések gyakoriságát kerestük (3. sz. ábra). A veszély forrása a cselekményt tekintve a verbális agresszió, a fizikai és lelki bántalmazás, fertőzéssel és közveszéllyel való fenyegetés, amikor a segítő a testi épségét, egészségét érezte veszélyben. A személyeket tekintve veszélyforrásként a kliensek személyes agressziója jellemző, míg a válaszolók az online történő zaklatást alig említették. Gál és mtsai (2022) kutatásában az egyszemélyes családsegítő intézmények kiemelése, mint veszélyforrás markánsabban jelentkezik, ami vélelmezhetően kapcsolódik ahhoz, hogy az inárcsi áldozat, maga is egyedüli

segítője volt az intézménynek és az egyszemélyes családsegítők veszélyesebbnek ítélik meg a munkájukat.

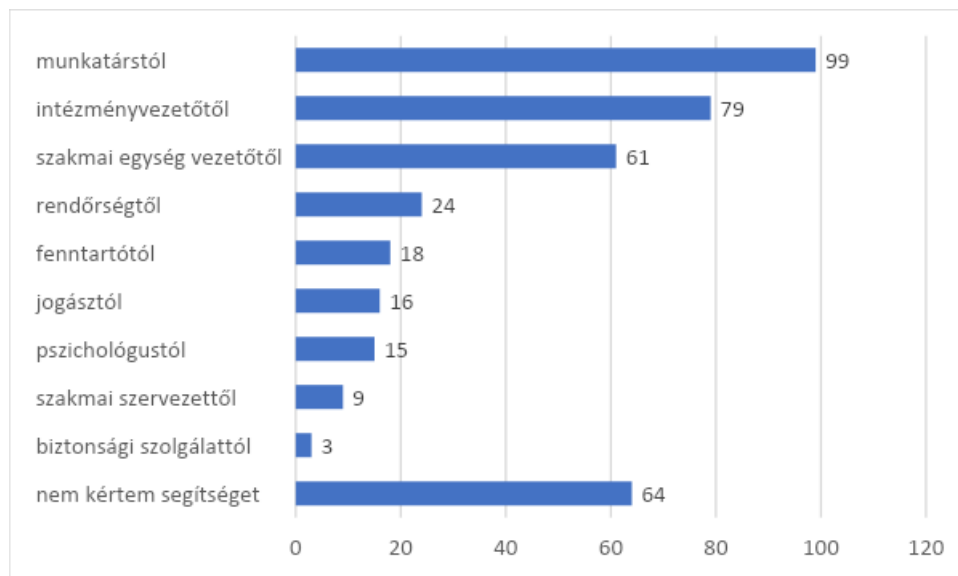
4. ábra: Ki volt a veszélyforrás? (%)



Forrás: N=253; saját szerkesztés

A 3. sz. ábrán a válaszolók leggyakrabban a klienst jelölik meg veszélyforrásnak, mellette a hozzátartozó felől érkező veszélyek is figyelemre méltóak. A kettőt együtt nézve megállapíthatjuk, hogy az erőszakos cselekmények leggyakoribb veszélyforrásai a kliensek és a kliensek hozzátartozói, harmadik helyen a munkatársak, bontásban közülük a többség a saját munkahely dolgozója 12.3 százalék, míg 0,8 százaléka társintézmény munkatársa.

5. ábra: Kitől kértek segítséget?

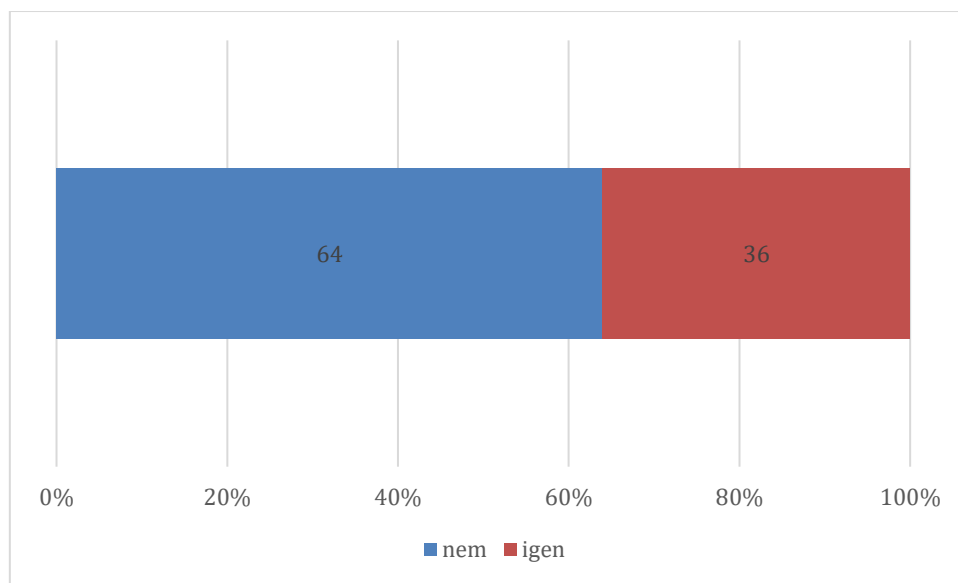


Forrás: N=259; saját szerkesztés

A 5. sz. ábrán a válaszok alapján szakemberektől leggyakrabban segítségkérés a munkatársakhoz, a vezetőkhöz, a fenntartóhoz és a rendőrséghez érkezik veszélyhelyzetben. A veszély jellege és az átélt trauma irányíthatja a segítséget kérőt más szakemberhez, úgymint jogászhoz és pszichológushoz, illetve szakmai szervezethez. A veszélyben lévők egy része a veszélyre tekintettel sem kért segítséget.

A „Kapott-e segítséget?” kérdésre a válaszolók 40 százaléka igennel felelt, ők leggyakrabban a munkahelyi vezetőtől, a munkatárstól, a rendőrségtől és a hatóságtól kapták meg a szükséges támogatást. A válaszolók 29 százaléka nem kapott segítséget és 25 százaléka részben jutott segítséghez a jelzést követően.

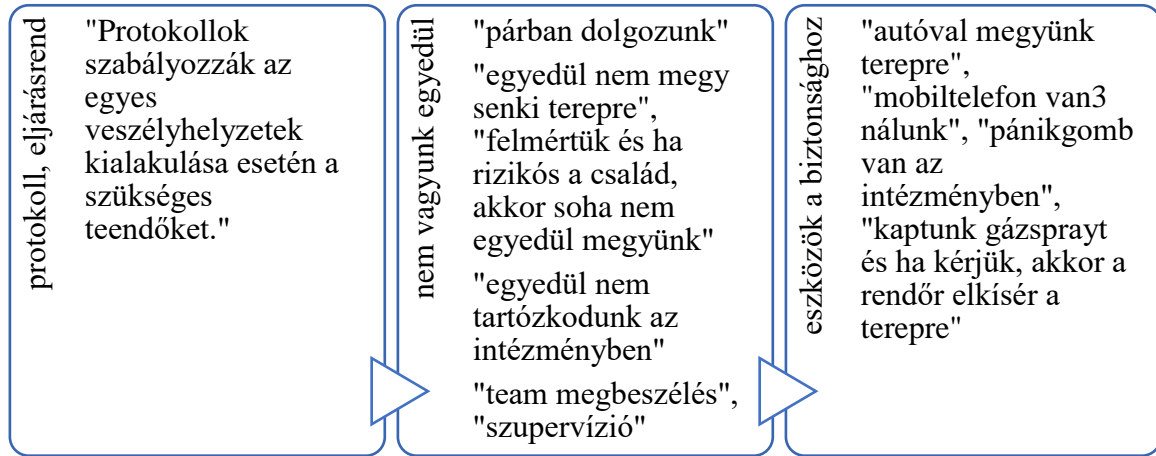
6. ábra: Van-e a veszélyhelyzetet elkerülő gyakorlat az intézményben? (%)



Forrás: N=396; saját szerkesztés

Az intézmények kétharmadában nincsen gyakorlat a veszélyhelyzet elkerülésére (6. sz. ábra). A megelőzés, beleértve a felkészülést a veszélyes helyzetek elkerülésére ezekben az intézményekben nem jelenik meg. A válaszok egyharmadánál a gyakorlat a megelőzéshez kapcsolódó protokoll bevezetésére, illetve a személyi és vagyonbiztonságra vonatkozik. A személyi biztonságot védelmi eszközök vagy egy másik szakember vagy hatósági személy (rendőr, biztonsági őr) otléte jelenti a munkában (7. sz. ábra).

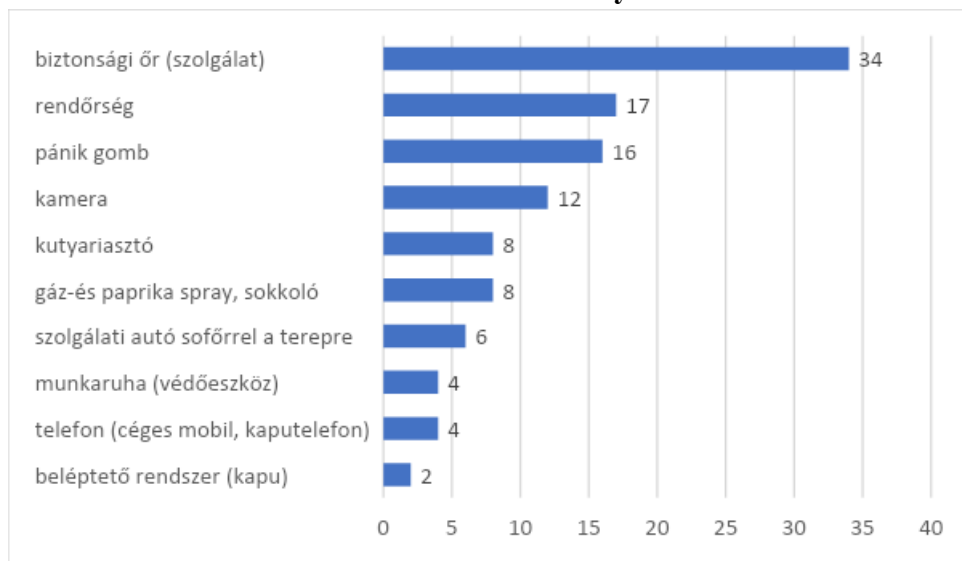
7. ábra: Intézményi gyakorlat a veszélyes helyzetek elkerülésére



Forrás: N=138; saját szerkesztés

A biztonságosabb munkavégzés kialakítása a válaszok alapján nagyon foglalkoztatja a szakembereket. A javaslatok megfogalmazásánál nagy volt az aktivitás. Az idevágó kérdés szinte mindenkinek volt javaslata arra vonatkozóan, hogyan lehetne biztonságosabbá tenni a munkahelyi környezetet. A válaszokat két nagy kategóriába soroltuk és a konkrét javaslatokat az említés gyakorisága alapján rendeztük sorba (8–9. sz. ábra).

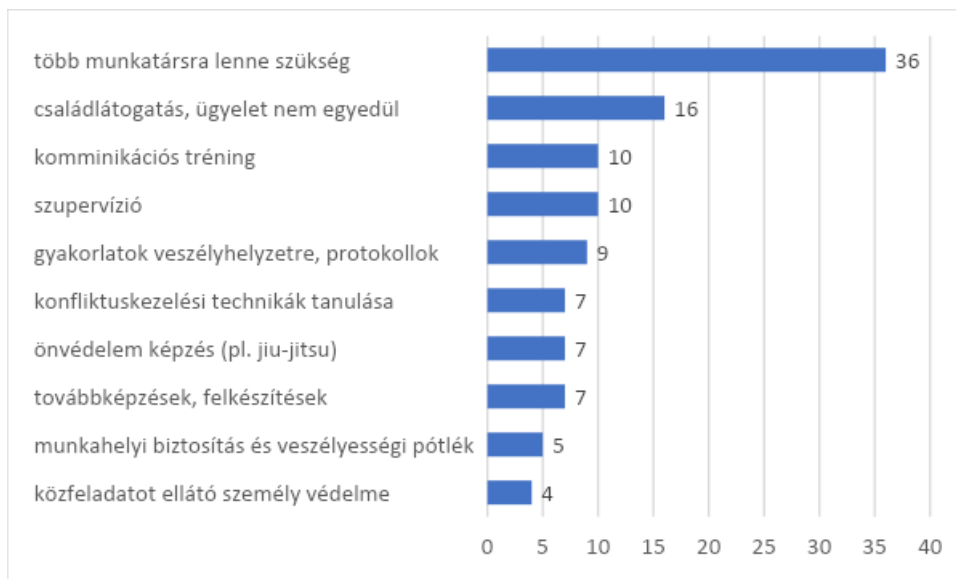
8. ábra: Javaslat a szakemberektől a személyi védelmi eszközökre



Forrás: N=396; saját szerkesztés

A 8. ábrán a válaszok jelentős számban a személyi biztonságot megtestesítő biztonsági őröz és a rendőrségi együttműködéshez kapcsolódnak. Ide tartozik még, bár relatíve kevesen említették, a beléptető kapu és a kaputelefon. A pánikgomb és a kamera amellet, hogy figyelemfelhívó eszköz, szükség esetén a hatóság gyors reagálását is biztosítja. A terepmunkához kifejezetten köthető eszközök a különféle riasztó eszközök, a szolgálati autó a rizikósna ítélt területeken, valamint a mobiltelefon gyors segítségkérésre a veszélyes helyzetekben. Intézményi eszköz még a védőruha munkahelyi biztosítása főként a bentlakásos intézményekben.

9. ábra: Javaslat a védelmet szolgáló szakmai eszközökre



Forrás: N=396; saját szerkesztés

A válaszok gyakoriságát tekintve több munkatársra lenne szükség az intézményekben. A veszélyhelyzeti kockázat kialakulásban vélhetően a munkaerőhiánynak is szerepe van, hiszen a hiányzó munkatársak feladatait a dolgozók végzik el, ami fokozottabb leterheltséget, fáradságot jelent a munkában. Több kolléga a nagyobb rizikóval járó helyzetekben növelheti a biztonságérzetet a munkavégzésben. A válaszok egy másik része tanult és tanulható készségekre irányul, úgymint kommunikáció és konfliktuskezelés, amelyek fejlesztésére képzésekben és továbbképzésekben kerülhet sor. Szakmai eszközként többször nevesítették a válaszolók a szupervíziót, mint a segítők önfejlesztésére alkalmas munkaformát. Szakmai eszközként nevesíthetjük a megbecsüléshez kapcsolódó válaszokat, például a közfeladatot ellátó személy státuszának hangsúlyosabbá tételét úgy a jogi szabályozásban, mint a gyakorlatban és a veszélyességi pótlék, munkahelyi biztosítás kiterjesztését a veszélyes helyzetekre. A fizikai támadások elleni önvédelem tanulása és szükség esetén önmagunk megvédése is bekerült a szakmai eszközök közé.

Nemzetközi körkép³

A Szociális Szakmai Szövetség felmérésének adataiból joggal merül fel a kérdés, hogy vajon hazai sajátosság-e a szociális munkát végzőkkel szemben megjelenő agresszió, valamint a szakpolitikai és intézményes válaszok valósága vagy éppen hiánya? Vannak-e hasonlóságok és különbségek más országokkal? Mennyire globális problémáról van szó? Hogyan kezelik a munkahelyi biztonságot más országokban?

A válaszokért az internethez fordultunk. Ami szembeötlő, hogy magyar nyelvű keresésekre (a szociális munkásokkal szembeni erőszak, munkahelyi biztonság a szociális szolgáltatásokban stb.) alig vannak találatok, míg német és angol nyelven jóval több, számos szakmai szervezet foglalkozik a témával, illetve vannak szóró-és tájékoztató anyagok, ajánlások, megvásárolható könyvek, dolgozatok és más kiadványok.

Mielőtt bemutatnánk a szociális munkásokkal szembeni munkahelyi agresszió jellemzőit érdemes néhány fogalmat tisztáznunk. A Nemzetközi Munkaügyi Szervezet (ILO) 190. számú Egyezménye foglalkozik a munkahelyi erőszak és zaklatás jelenségével. Megfogalmazásuk szerint „(..) olyan – akár egyszeri, akár ismétlődő – elfogadhatatlan magatartásokat és gyakorlatokat, illetve azokkal való fenyegetést foglal magában, amelyek fizikai, pszichológiai, szexuális vagy gazdasági kár okozására irányulnak, azt okoznak vagy okozhatnak, és magukban foglalják a nemi alapú erőszakot és zaklatást is.”⁴ Az Európai Munkahelyi Biztonsági és Egészségvédelmi Ügynökség (EU-OSHA) a pszichoszociális kockázatok körébe sorolja a munkahelyi erőszakot és zaklatást.⁵ A Tények 24 című kiadványuk „külső” munkahelyi erőszaknak nevezi az ügyfelek, vevők felől tapasztalható fenyegetést, fizikai, pszichikai agressziót, ami veszélyezteti a munkavállalók egészségét, biztonságát vagy jó közérzetét. Felosztásuk szerint az erőszakos, agresszív magatartások lehetnek: fizikai vagy szóbeli agresszió, támadás vagy civilizálatlan viselkedés.⁶

A munkahelyi agresszió a munka végzésével járó szerepekhez, feladatokhoz, felhatalmazáshoz kapcsolódik, amely lehet „külső”, azaz a munkahelyhez nem tartozó személyek (ügyfél, kliens, hozzátartozó stb.) felől gyakorolt fizikai, pszichikai, érzelmi fenyegetés, bántalmazás, támadás, anyagi károkozás, amely veszélyezteti a munkavállaló testi, lelki egészségét, biztonságát vagy akár az életét.

³ Ez a fejezet a 2023.évi Szociális Munka Napja alkalmából szervezett konferencia „Munkahelyi biztonság” szekciójára készült internetes források segítségével. Nem szisztematikus adatgyűjtés, nem metaanalízis, hanem válogatott tájékoztató áttekintés a német és angol nyelvű olyan találatok körében, amely a szociális munkásokat ért erőszak, munkahelyi biztonság, intézményes jelenségében, a javaslatok az erőszak és agresszió tárgykörében aktuálisan fellelhetők voltak nyílt forrású tudományos dokumentumokban, különféle szervezetek honlapján, cikkekben.

⁴ A munka világában tapasztalható erőszak és zaklatás felszámolásáról; [ILO_190_Egyezmeny.pdf \(kszzs.org.hu\)](https://www.ilo.org/public/english/standards/inst/190.pdf)

⁵ Ez az EU-OSHA kutatási projektje „Egészségügyi és szociális ellátási ágazat és munkahelyi biztonság és egészségvédelem” címmel, a program 2022-től 2026-ig tart, és amely számos más tényezőt is vizsgál, amely kihat a biztonságra és a munkavállalók egészségére. <https://osha.europa.eu/hu/themes/health-and-social-care-sector-osh>

⁶ Erőszak a munkahelyen; Európai Munkavédelmi Ügynökség; Tények 24 <https://www.mgyosz.hu/brusszel/facts24.pdf>

Egy hajóban evezünk?

A nemzetközi szervezetek jelentéseiből kiderül, nem csak a szociális munkások szembesülnek a munkahelyi erőszak különféle formáival, hanem más szakmák is, közöttük olyan foglalkozások, mint például az ápolók, az orvosok, a tanárok, a segélymunkások stb.

A szociális és egészségügyi ellátások területein jobban ki vannak téve a munkahelyi erőszak kockázatának, ezért a kutatások és ajánlások gyakran mindkét szakmaterületre vonatkoznak (Ryan, 2016). A *Journal of Clinical Nursing* nemzetközi ápolási folyóirat, finn kutatók tanulmányát közli, amiben a kutatók összeállították és elemezték az egészségügyi és szociális területen dolgozókkal szembeni betegek, illetve kliensek irányából jelentkező erőszakhoz kapcsolódó empirikus kutatásokat (Tuominen et al, 2022). A szerzők bevezetőjükben e két területen a személyzettel szemben megjelenő munkahelyi erőszakot globális és napi problémának, „csendes járványnak” nevezik. Különböző adatbázisok segítségével (Scopus, PubMed, CINAHL, PsycInfo) 21 cikket elemeztek, amelyek 13 országot és 4 kontinenst képviseltek. Ausztráliából 4 cikket vontak be a vizsgálatba, az Ázsiában publikált tanulmányok, Izraelből, Iránból, Japánból, Kínából, Koreából, Szaud-Arábiából, és Tajvanról származtak. Az Észak-Amerikában publikált tanulmányt az USA, míg az európai, német, norvég, svájci és török kutatók jegyezték. A szerzők négy kérdés köré csoportosították a tanulmányok tartalmi elemzését:

1. Milyen formái érik az erőszaknak a szociális és egészségügyi területen dolgozó szakembereket?
2. Hogyan függ össze a személyzet jóléte és munkavégzése a munkahelyi erőszakkal?
3. Milyen támogatást várnak a szakemberek az intézménytől, illetve a vezetőktől?
4. Milyen lehetőségeket látnak a vezetők a munkatársak támogatására, milyen intézkedéseket vezetnek be?

A tanulmány készítői hangsúlyozzák, hogy a szociális és egészségügyi területen nehéz előre látni, azonosítani és megfelelően kezelni a munkahelyi erőszakot, mert a téma sokrétűsége, érzékenysége megnehezíti a jelenség feltárását, illetve nincsenek közösen elfogadott modellek, gyakorlatok és egységes adatgyűjtések.

Az erőszak kiterjedtségével és formáival viszonylag kevés kutatás (4 cikk) foglalkozik, de azok sok tekintetben megerősítik a 3Sz felmérését; a verbális erőszak a leggyakoribb, amit a válaszadók 85-95 százaléka maga szenvedett el vagy volt tanúja. A fizikai erőszak előfordulása országonként eltérő, de a válaszadók kisebb hányada számolt be róla, 22 és 70 százalék között helyezkedtek el ezek az adatok.⁷

Az elemzésbe bevont cikkek közel fele foglalkozott a munkahelyi erőszak szakemberekre, a munkahelyi jólétre gyakorolt hatásával. Ahogy várható volt a munkahelyi erőszak negatív fizikai és pszichikai következményekkel járt, a biztonságérzetet csökkentette, illetve rontotta a munkahelyi teljesítményt, aláásta a személyzet elkötelezettségét, a munkájukkal kapcsolatos motivációt. Az idézett tanulmányok számos hatást azonosítottak: a pszichés következmények,

⁷ Az említett tanulmányok címét áttekintve, a szociális terület is említést kap, a hivatkozott adatok vélhetően elsősorban az egészségügyre vonatkoznak.

mint a félelem, szorongás, PTSD, kiégés, önhibáztatás, düh, depresszió, tehetetlenség érzése stb.; a fizikai következményes tünetek az esetleges sérülés akut kezelésén túl: krónikus fejfájás, alvászavar, fájdalom.

A munkateljesítmény csökkenése és a motiváció elvesztése is jól körülhatárolható reakciókban öltött testet, úgymint a kliensekkel (betegekkel) való interakciók csökkenése, a döntések meghozatalának nehézsége vagy a gyakori hiányzás, a korai nyugdíjazás stb. Másként fogalmazva a konkrét erőszak esemény, az akut traumatizáción túl, mind az érintett egyén, mint az intézmény szempontjából hosszútávú negatív hatásokkal is járt, ami csökkenthető, ha az intézmény, illetve a vezetők lépéseket tesznek a biztonságos szervezeti kultúra kialakításáért.

A tanulmány készítői hangsúlyozzák, hogy a vezetés hozzáállása az erőszak megelőzéséhez, illetve kezeléséhez a munkatársak egyik legalapvetőbb elvárása. Az értékelt cikkek szinte mindegyike foglalkozott a vezetéssel szemben elvárt feladatokkal, melyben a legfőbb hangsúlyt arra helyezték, hogy olyan vezetési módszereket alkalmazzanak, illetve olyan szervezeti légkört alakítsanak ki, amiben minden esemény jelentése biztonsággal megtehető az érintett munkatársak részéről, és az ártalomcsökkentés érdekében kidolgozott rövid és hosszútávú hatásokra reflektáló eljárások biztosítva vannak az intézményekben.

A szociális munkásokat ért munkahelyi erőszakot tekintve, az angol Community Care (szakmai, módszertani támogatást nyújtó szervezet) egy 2014-ben végzett online felmérésében a megkérdezett 446 szociális munkás 85 százaléka nyilatkozott úgy, hogy őt verbálisan, fizikálisan bántalmazták vagy zaklatták. Tízből kilenc megkérdezett nem érzi magát biztonságban munka közben. A legtöbb esetben a szolgáltatást igénybe vevő vagy a hozzátartozó volt a bántalmazó. (Schraer, 2014). Bár országosan eltérőek az arányok Ausztráliától, Amerikán át Európáig, de abban egyetértés van, hogy a szociális szolgáltatások olyan szolgáltatások közé tartoznak, amelyek jobban ki vannak téve az erőszaknak. A visszatérő magyarázat egyrészt, hogy a szociális szolgáltatások ügyfelei gyakran nagyfokú stressznek, frusztrációnak vannak kitéve, rossz lelki állapotban vannak, másrészt ezeknek a szolgáltatásoknak korlátozott eszközök, források és jogosultságok állnak rendelkezésére, ezért gyakran kevesebb segítséget tudnak nyújtani, mint amit elvárnak tőlük. (Sousa et al, 2015).

Az erőszak formáit tekintve azonosságok látszanak a hazai és külföldi adatok között, illetve az erőszak mintázata nagyon jellegzetes. A szociális szakemberek a verbális erőszakkal (szidalmazás, sértegetés, megszegényítés stb.) találkoznak a legnagyobb arányban. A gyakoriság szempontjából második a tárgyak elleni erőszak (irodai bútorok, tárgyak, munkaeszközök dobálása, összetörése), ezt követi a zaklatás, majd a fizikai erőszak (leköpés, haj, kar, ruházat megragadása, folyadékkal leöntés, szándékos lökdösés) komoly testi sérüléssel nem járó formái, ez utóbbi az esetek 15-20 százalékát jelenti. Ezekből az adatokból jól látszik, hogy az erőszak lehetősége a szociális szakemberek mindennapjának része. Ehhez képest a sérüléssel járó vagy halálos kimenetelű támadások ritkák, de a következményeket tekintve az érintetteknek az esemény nem pusztán statisztikai valósínűség, hanem a testi-lelki épségük vagy az életük elvesztése (Isenhardt, 2019).

A nemzetközi kitekintés alapján, hasonlóan a hazai adatokhoz, legnagyobb arányban a kliensek felől érkező erőszak fordul elő, a második helyet a hozzátartozók foglalják el. Ezt követik a

munkahelyi vezetők, közvetlen munkatársak felől érkező agresszió, úgymint verbális bántalmazás és pszichikai terror (mobbing).

Newhill (2003)⁸, 1600 szociális munkást kérdezett meg a munkahelyi erőszakról, úgy találta, hogy az erőszak kockázata függ attól, hogy a válaszadók milyen területen dolgoztak. Az általa végzett felmérés szerint az erőszak legnagyobb valószínűséggel az igazságügyi szociális munkaterületeken, a szenvedélybetegekkel foglalkozó és a gyermekjóléti területen működő szolgáltatások területén jelentkezett. Ezt követték olyan szolgáltatások, mint a mentális betegségekkel küzdők ellátását végző intézmények vagy az iskolában végzett szociális munka, illetve a családsegítő szolgáltatások (Newhill, 2003). Ezzel szemben a svájci kutatás adatai azt mutatták, hogy a mentális és pszichiátriai betegségekkel küzdő, a valamilyen fogyatékossgal élők ellátását végző szolgáltatásokban volt jelen a legnagyobb arányban a személyzettel szembeni erőszak (Isenhardt, 2019).

Fontos kérdés, hogy vannak-e olyan kritériumok, demográfiai mutatók, amelyek mentén a szociális munkát végzők áldozattá válása megbecsülhető. A munkahelyi erőszak és a nemek közötti kapcsolat nem egyértelmű. Amerikai kutatások adatai azt mutatják, hogy a férfi szociális munkások nagyobb valószínűséggel lesznek áldozatai az ügyfélerőszaknak, mint a nők (Jayaratne et al. 2004). Ugyanezt találta Newhill (2004), aki azzal magyarázta, hogy a férfi szociális munkások gyakran dolgoznak a legmagasabb kockázatú környezetben (drog- és alkoholfüggők ellátását végző, igazságszolgáltatási területen és gyermekjóléti szolgáltatásokban). Továbbá a vizsgálat során több férfi válaszadó elmondta, hogy ők kapták a nagyobb kockázatú eseteket, az erőszakos, agresszív klienseket, illetve amikor egy klienshelyzetben megjelent az erőszak lehetősége, őket hívták be, hogy kezeljék a helyzetet. Azaz a férfi munkatársak időnként védelmezőként funkcionálnak az intézményekben.

Az életkort tekintve az amerikai kutatásokban a fiatalabb munkavállalók több fizikai és verbális bántalmazásról számoltak be, mint az idősebbek, míg az idézett svájci kutatásban nem igazolódott sem a nemek, sem az életkori összefüggés.

Másik nagy kockázatot jelentő helyzet a kliensek otthonában egyedül látogatást végző szociális munkások (Reardon 2016). A kiszolgáltatottságuk adódik abból, hogy a kliens az otthonában tett látogatást a magánélete feletti felügyeletnek élheti meg, és az indulatát, frusztráltságát inkább kifejezi egy számára biztonságosabb, az általa nagyobb kontroll alatt tartott térben.

A családlátogatás azonban más veszélyeket is rejt, nevezetesen a család környezetében, ahol rossz a közbiztonság, idegenek felől is érheti erőszak a szociális munkást. Ugyanakkor az intézményekben zajló szociális munka sem jelent nagyobb biztonságot, lásd például bentlakásos intézményeket. E helyszíneken különösen nő a kockázat, ha az intézmények, a szakemberek felkészületlenek, és kevésbé veszik figyelembe a kliensek önállóságához, autonómiához kapcsolódó szükségleteit legyenek ők bármilyen mentális állapotban.

⁸ Az észak-karolinai gyermekjóléti szociális munkások hírlevelében jelent meg a kutatás összefoglalása.

A hasonlóságok területén még két kérdéskört emelünk ki. Az egyik, hogy az agressziót vagy erőszakot elszenvedő szakemberek, jelzik-e a munkahelyükön az erőszakot és kérnek-e segítséget?

Úgy tűnik, hogy ebben is egészen hasonlóak a szociális munkások, függetlenül attól, melyik országban élnek és dolgoznak. Ugyanis meghatározó hányaduk egyáltalán nem szól a feletteseinek, legfeljebb, ahogy nálunk, a közvetlen munkatársaknak mesélik el a velük történeteket. A miértekre nincs egyszerű magyarázat, ennek megfelelően más-más szempont kerül előtérbe. A visszatérő leggyakoribb indok, hogy a szociális munkások felfogásában a kockázatos klienshelyzetek hozzátartoznak a szakmához. A társadalmi hátrányokból, a sokféle megfosztottságból, kirekesztettségéből, és az egyéni megküzdési, túlélési stratégiák elégtelenségéből eredően a kliensek segítőjükre borított indulatait a munkájuk részének tekintik. Másrészt tartanak attól, hogy ha jeleznek egy ilyen történést, akkor annak vizsgálat, esetleg feljelentés lesz a következménye, ami miatt a kliensekkel való kapcsolatukat és a segítő folyamatot kockáztatják. Ez magyarázható úgy is, hogy a szociális munkások előbbre valónak tartják a kliensük szükségleteit, remélve, hogy az ő hozzáállásuknak köszönhetően szelídülnek az érzelmek és javul a kapcsolat. Egy másik indok, hogy szégyellik a velük történeteket. Szociális munkások generációi nőttek fel a segítőkapcsolat filozófiájával, a Rogers-i kommunikáció technikáinak elsajátításával, mint ahogy része az identitásuknak a társadalmi igazságtalanságoktól szenvedő emberek iránti szolidaritás. Ezért, ha olyan helyzetbe kerülnek, amikor egy konfliktushelyzet az erőszakig eszkalálódik, azt a maguk szakmai hibájának tekintik.⁹ Egy másik lehetséges válasz, hogy a szakemberek félnek. Félnék attól, hogy a kliensekkel szembeni szankciók nem állítják le az erőszakot, és csak olaj a tűzre valódi megoldások nélkül. Továbbá, az is széleskörű tapasztalat, hogy a szakemberek hiába jeleznek feletteseiknek, esetleg tesznek feljelentést, az ügyek elhálnak mindenféle számukra biztonságot garantáló következmény nélkül (Tuominen et al.2022).

Végül érdemes áttérnünk arra, hogy hozzánk hasonlóan a szociális szolgáltatások egy jelentős részében hiányoznak a klienserőszakhoz, az agresszív helyzetekhez kapcsolódó proaktív, megelőzést szolgáló eljárásrendek, az erőszakot elszenvedő szociális munkások segítségét jelentő gyakorlatok. Bár vannak ajánlások (IFSW, 2015), a munkahelyi biztonsághoz kötődő jogok, sok szolgáltatásban mégsem tesznek túl sokat, hogy a szervezet kultúrájának részévé tegyék az erőszak különféle formáinak megelőzését, kezelését.

Egy 2019-ben, Svájcban végzett kutatás szerint, amikor hallgatókat kérdeztek meg a gyakorlati helyükön az őket érő, illetve az általuk tapasztalt másokkal szemben megjelenő ügyfélagresszióról. A válaszadók tapasztalata szerint az intézmények ódzkodnak ezzel a témával foglalkozni, mert a szolgáltatásuk és a szakma „jó” hírét látják veszélyben. Úgy tűnt a hallgatóknak, hogy a hamis biztonságérzet sugalló szervezeti kultúra mögött az a szemlélet látszik, mely szerint a potenciális munkavállalókat elriasztja egy ilyen veszélyes munkahelyi környezet. Nem csak itthon, hanem sok más országban is probléma a szociális szolgáltatások munkaerőhiánya, ezért a szervezetek igyekeznek jobbnak látszani, és a munkával járó riasztó helyzeteket bagatellizálni. Hasonló indokokkal magyarázták a hallgatók, hogy a képzésükben

⁹ Bővebben: How much abuse should you tolerate from client? Social Work News; 2021. augusztus 9. <https://www.mysocialworknews.com/article/how-much-abuse-should-you-tolerate-from-clients>

nem esik szó a szociális munkások munkájának negatív oldaláról, mivel ennek a realitása elriasztaná a jelentkezőket a szakmától (Isenhardt, 2019).

Végül szeretnénk kihangsúlyozni, hogy a szociális munkások nagy arányban nem jelentik az őket ért, klienseik felől jövő erőszakot, ami nem apátiából, vagy munkahelyük közönyéből ered, hanem féltik a kliensükkel kialakult bizalmi kapcsolatot, nem akarják hatóságok bevonásával szankcionálni az aktuális viselkedést. Ez magyarázható úgy is, hogy sok szociális munkás a segítő szerepét tartja elsődlegesnek, igyekszik messzebbre és mélyebbre látni, és érti a hozzá fordulók kiszolgáltatottságából eredő frusztrációt és indulatokat. Éppen ezért nem feltétlenül identitásválságról érdemes beszélni, hanem az elvárt és betöltött szakmai szerepek összeütközéséről. Ugyanakkor sok veszélyt rejt ez a szakmai hozzáállás. Félve a politikai, az intézményes túlreakcióktól, az ügyfélerőszak tabusítása, elhallgatása azzal a következménnyel járhat, hogy a téma kikerül a politika, a szakpolitika, az intézmények és a szakemberek látóköréből, mely eredményeként a hamis biztonságérzet a terepen dolgozó szociális munkások sérülésével, esetleg halálával járhat.

Összefoglalva, a hazai kutatási adatok hasonlóságot mutatnak a nemzetközivel és rámutatnak a munkahelyi kockázatok és a szociális munkásokkal szembeni erőszak globális jelenségére. Sok elért külföldi dokumentum, cikk megemlíti, hogy a szociális terület forráshiánnyal küzd, nincs elég szakember, nincs elég eszköz, kínálat, ami tartós és valódi változásokat hozna a kliensek életében. A szakemberek túlterhelésre, időhiányra panaszkodnak, illetve az eszköztelenséget és a nagy esetszámot tekintik olyan kockázatnak, amely a klienseik elégedetlenségéhez vezet, és ami erőszakba torkollhat. Számunkra ismerős panaszok hangzanak el külföldön is, úgymint a szociális terület bürokratizáltsága, a túl sok adminisztrációs teher, a feltételekhez kötött támogatások, szolgáltatások, és a szociális munka elismerésének hiánya.¹⁰ Végül fontosnak látjuk hangsúlyozni, hogy az elért és ismertett adatok a jelenség „felületét” érintik, legyen szó a munkahelyi erőszak bármely kockázatáról.

Mi a teendő?

Eddig a fentiekben a hazai és nemzetközi hasonlóságokat mutattuk be. Azonban vannak jelentős különbségek a szociális munkásokat ért erőszak tekintetében, mégpedig a jelenség feltárásában és a szociális munkások munkahelyi biztonsága feltételeinek tudatosításában, olyan szakpolitikai intézkedésekben, amelyek a megelőzésre és a kockázatcsökkentésre törekednek.

A szociális munkában a kilencvenes évtized végéig nem igazán esett szó erről a problémaköréről, kevés adat állt a rendelkezésre, nem voltak kidolgozott programok. Először az USA-ban születtek különféle kutatások, köztük az Amerikai Szociális Munkások Szövetsége (NASW) megbízásából a tagok listájáról véletlenszerűen kiválasztott szociális munkásokat kérdeztek meg az általuk tapasztalt erőszakról (Jayaratne et al, 1996). Az adatok megdöbbentők voltak,

¹⁰ Lásd még: J. S. Munobwa, F. Ahmadi, P. Öberg (2023) Creeping under the skin: manifestations of client violence towards social workers in Swedish individual and family services, Nordic Social Work Research, 13:2, 202-216, DOI: [10.1080/2156857X.2021.1927807](https://doi.org/10.1080/2156857X.2021.1927807)

és sok más országot arra készítették, hogy maguk is kezdjenek foglalkozni ezzel a témával. Nagyjából innen indult el a szakmai közbeszéd és a beavatkozási stratégiák kialakítása világszerte. Ha úgy nézzük, akkor 23 év lemaradásban vagyunk, ha másképp, akkor számos tapasztalat áll a rendelkezésünkre, hogy mielőbb cselekedjünk.

A cselekvést tekintve jellemzően szakmai szervezetek és szakszervezetek álltak annak az élére, hogy a politikának foglalkoznia kell a szociális munkások munkahelyi biztonságának ügyével.

„Túl sok szociális munkás és egészségügyi szakember vesztette életét a munkahelyi erőszak miatt”, olvasható az amerikai NASW honlapján.¹¹ Ezért olyan kormányzati programokat követelnek, amelyek finanszírozzák a biztonságosabb szociális intézmények kialakításának kiadásait.

Munkavédelmi hatóságok, ágazati minisztériumok számos országban ajánlásokat adnak ki mind a munkavállalóknak, mind a munkáltatóknak. Például a finn Szociális és Egészségügyi Minisztérium a szociális és egészségügyi területen dolgozókkal szemben megnövekedett támadások miatt, a munkahelyi védelemmel kapcsolatos szakpolitikai dokumentumában hívja fel a figyelmet a munkahelyi „pszichoszociális stresszre”, ad ki ajánlásokat, és a szociális és egészségügyi szektort az egyik olyan szakmaként azonosítja¹², amely kiemelt figyelmet igényel. Vagy az Egyesült Királyság szociális munkásokat tömörítő szervezete (BASW) 2021-ben petíciót indított, hogy a munkahelyi erőszakot elszenvedett szociális munkások más szakmákhoz hasonlóan, törvényes védelmet kapjanak.¹³ Mindenek előtt azonban szisztematikusan gyűjteni kell az adatokat, ezért felhívják a munkáltatók figyelmét, hogy teremtsenek olyan feltételeket, illetve készítsék fel és tájékoztassák a munkatársakat mindazon eljárásokról, amelyek a szociális munkások biztonságát, illetve az erőszak következményeit hivatottak kezelni. Mindez a munkáltatók érdeke, mivel ezek hiányában a munkahely tartozik felelősséggel a szociális munkást ért károkért, sérülésekért.

Szép számmal vannak internetes források, ahol olyan helyi protokollokat, ajánlásokat találunk, amelyek az intézmények munkahelyi biztonságára vonatkoznak.¹⁴ Ezek egyrészt tartalmazzák azokat a biztonsági eszközöket, vagy védelmet nyújtó technikai megoldásokat, amelyek nemcsak magát az intézményt teszik biztonságossá, hanem az intézményen kívül dolgozó szociális munkások biztonságát is igyekeznek növelni. Ilyenek például az GPS-szel felszerelt telefonok, tabletek, a jó állapotú autók, a gyors hívásra beállított, riasztást szolgáló

¹¹ <https://www.socialworkers.org/Advocacy/Policy-Issues/Social-Worker-Safety>.

¹²M. Flomand(2018): Finland: More awareness around workplace threats to social workers; Nordic Labour Journal okt.16.2018. <http://www.nordiclabourjournal.org/i-fokus/in-focus-2018/working-environments/article.2018-10-15.8341974651>.

¹³ <https://www.willispalmer.com/petition-urging-government-action-on-assaults-against-social-workers-gains-10000-signatures/>

¹⁴ Bővebben:

Szociális munkát tanulóknak szóló útmutatás: Look Out For Your Own Welfare; <http://helpingsocialworkstudents.weebly.com/safety-in-the-field.html>,

Fogyatékosággal élők bentlakásos és nappali intézményének szabályzata az erőszak megelőzésére és kezelésére: Das Gewaltschutzkonzept der Lebenshilfe Bamberg

<https://www.lebenshilfe-bamberg.de/gewaltschutzkonzept>

10 Safety Tips for Sozial Workers: <https://www.roarforgood.com/blog/safety-tips-for-social-workers/>,

J.D’Alusio (2019): Ways to Prevent Workplace Violence in Social Service and Healthcare, <https://www.relias.com/blog/ways-to-prevent-workplace-violence-in-social-service>

telefonszámok. Az intézmény biztonságát a megfelelően kialakított fogadóterek és interjúszobák biztosítják. Az interjúszobák pánikgombbal vannak ellátva, a támadásra alkalmas eszközöket eltávolítják az irodai és ügyfélfogadási helyiségekben. Nagyobb intézményekben biztonsági személyzettel, beléptető kapukkal, külső és belső kamerákkal igyekeznek a kockázatot csökkenteni. Külön figyelmet kell fordítani arra is, ha a szolgáltatás olyan városnegyedben, településen van, ahol rossz a közbiztonság.

Hasonló okból különféle eljárásrendek vannak az új kliensek kockázatfelmérésére (használ-e drogot, vagy van-e a rossz mentális állapotra utaló információ, volt-e erőszakos előzmény, az ügy jellegéből adódóan várható-e érdekellentét a szociális munkás és az ügyfél között, az egyes szereplők között, például gyermekelhelyezés, volt-e más szolgáltatással súlyos konfliktus stb.). A biztonsági előírásokat rendszeresen frissíteni kell, és felelőst kell kijelölni bármely esemény jogszerű kezelésére.

A munkahelyi eljárások másik része a szociális munkások felkészítését célozza, különös tekintettel a gyakornokokra, pályakezdő kollégákra. Ezekben a protokollokban az öltözködési tanácsoktól elkezdve (a szakemberek ne hordjanak ékszereket, olyan ruhadarabok mellőzése, mint a nyakkendő vagy a sál), a családlátogatások előkészítésére (a kockázatfelmérés alapján egyes családokhoz nem mehetnek egyedül a szociális munkások) a veszélyes helyzetekre való felkészítésen át (drog vagy más szer hatása alatt áll a kliens, túl sokan vannak a lakásban, kutya van a családban), odáig, hogy mindig jelteni kell, ha intézményen kívül dolgozik a szociális munkás, hova, milyen címre, kihez megy ki látogatni, és mikor érkezik vissza.¹⁵

A szociális munkásokat érő erőszak személyiségre gyakorolt hatását is komolyan kell venni. A leggyakoribb munkahelyi agresszió a verbális erőszak, aminek lehetséges hosszútávú hatása a kiégés, annak testi-lelki tüneteivel együtt. A traumatizáltságot ezért nem csak a klienseinkre érdemes kiterjeszteni, hanem a szociális szakemberekre is. Ez érdeke a szervezetnek is, mert a figyelmen kívül hagyott, bagatellizált traumatizált állapotok a szervezetek teljes munkatársi körére kihatnak, rontják a bizalmat, a hangulatot, gyakori hiányzáshoz, nagyobb fluktuációhoz, pályaelhagyáshoz vezetnek. De vannak más, rejtettebb következmények is. A szociális munkások megélve a kiszolgáltatottságukat, a tehetetlenségüket, előfeltevésekkel élnek egyes klienscsoportokkal szemben, a szerzett rossz tapasztalataik előítéletekké formálódnak, ezért ezeket a klienseket inkább elkerülik, kevesebb időt és figyelmet fordítanak rájuk. Éppen ezért fontos, hogy a szociális munkások fizikai és mentális egészségük megtartása érdekében, időben megkapják a szükséges szakmai és személyes segítséget. Ez a joguk, és nem magánügy, hanem a munkájukhoz kapcsolódó kockázat, amiért felelősséget kell vállalni ágazati és szervezeti szinten.

Természetesen a személyes felkészültségnek nagy a jelentősége. A képzéseknek is feladatuk van a személyes biztonsághoz kapcsolódó kompetenciák kialakításában. Olyan programokat szükséges indítani, ami felkészíti a leendő szociális munkásokat az erőszak eszkalációjának jeleire és azok kezelésére. Éppen ezért elkezdtek elterjedni az ún. deeszkalációs tréningek¹⁶, amelyek célja az erőszak csökkentése, főképp kommunikációs eszközökkel. Ha ebben a

¹⁵ Tanácsok a családlátogatás előkészítéséhez; <https://www.brescia.edu/2019/03/personal-safety-for-social-workers/>, szempontok a kliens magatartásának felmérésére: <http://www.psychpage.com/learning/library/counseling/danger.htm>

¹⁶ De-escalation techniques and resources; <https://hub.tmlt.org/tmlt-blog/de-escalation-techniques-and-resources>
<https://peoplesafe.co.uk/blogs/how-to-diffuse-aggression-conflict-resolution-tips/>

témában tájékozódunk, akkor kiderül, hogy a segítő kommunikációhoz kapcsolódó tanult készségek többsége jól használható. A deeszkalációs képzésekben is megjelennek ezek a kommunikációs szempontok, de sokkal nagyobb hangsúly helyeződik a helyzetfelismerésre, a szociális munkások személyes határainak képviselőre, az asszertív, azaz nyugodt, de határozott fellépésre, és ha szükséges, akkor a helyzetből való gyors kilépésre, kimenekülésre. Az önvédelem kommunikációs eszközein túl ajánlott a szociális munkásoknak a fizikai önvédelem területén is jártasságot szerezni. Éppen ezért sokféle önvédelmi képzést ajánlanak, amelyek fő célja, egy adott veszélyes helyzetből való kimenekülés. Az ilyen begyakorolt mozgássorok kialakíthatók úgy, hogy bármely életkorban, fizikai edzettségi szinten elsajátíthatók. A fizikai önvédelmi programok megjelenése sokak számára szokatlan és visszás érzéseket kelt, talán azért, mert ezáltal valóságossá válik a szociális munkásokat fenyegető veszély, és ennek a lehetőségével nem könnyű megbarátkozni. Ugyanakkor az önvédelmi képzést vezetőik arról számolnak be, hogy egy ilyen tudás és készségtár nagyban segíti, hogy az érintettek időben felismerjék az erőszak testi és szituatív jeleit, azaz tudatosítsák, hogy milyen helyzetbe kerültek, és időben készüljenek fel az erőszak kezelésére. Másrészt annak tudata, hogy képesek vagyunk védekezni, a saját reakcióink feletti kontroll képességét növeli, éppen ezért az önvédelemben jártas emberek higgadságuk miatt, nagyobb eséllyel kerülnek el a fizikai támadás kitörésének lehetőségét.¹⁷

Összefoglalás

A 3Sz kutatásából ismert legfrissebb hazai adatok számos tekintetben egyeznek más országok mért vagy becsült adataival, ami rámutat a szociális munkásokkal szembeni erőszak határon átvéelő kiterjedtségéhez. A nemzetközi körképben igyekeztünk a hazai felméréshez kapcsolódó hasonlóságokat és különbségeket megmutatni, felhívni a figyelmet a szociális munkásokkal szembeni erőszak jelenségére, a politika, az intézmények és a szakma felelősségére és feladataira. Itt most nem foglalkoztunk a szexuális bántalmazással, a vezetői és munkatársaktól jövő erőszak különféle formáival, a (digitális) zaklatással. De nem került sor a szociális szakemberek felől jelentkező klienseiket, gondozottakat érő verbális és fizikai erőszak bemutatására. Ezek mind olyan témakörök, amelyekkel foglalkozni kellene. A terjedelem korlátai azonban határt szabtak e széles terület minden aspektusának bemutatására. Ugyanakkor reméljük, hogy ez a felmérés és a bemutatott adatok, valamint a kapcsolódó nemzetközi tapasztalatok arra készítetik a szakembereket, hogy kezdeményezzék a szociális munkásokat veszélyeztető erőszak jelenségének mélyebb feltárását, olyan szervezeti kultúra kialakítását, ahol nyíltan beszélhetnek ezekről a problémákról.

¹⁷ Az ELTE-BEAC szervezésében folyik ilyen képzés, amely nyitott az egyetemre járó hallgatók számára, illetve női önvédelem tanulható. A témához kapcsolódó ismeretek egy részét, ezen önvédelmi képzéseket vezető, szociálpolitikus Novák Dórától kaptam, amit itt is szeretnék megköszönni neki.

Irodalom

A. Isenhardt, K. Mayer, D. Baier(2019): Sozialarbeitende als Opfer von Gewalt; ZHAW Zürichi Alkalmazott Tudományok Egyeteme; <https://www.zhaw.ch/storage/shared/sozialarbeit/News/bericht-sozialarbeitende-opfer-zhaw.pdf>

C. Reardon (2016): Social Worker Safety: Ultimate Self-Care. Social Work Today Vol. 16 No. 5 P. 14. <https://www.socialworktoday.com/archive/092116p14.shtml>

F. A. Lorth (2021): Alltäglichkeit von Gewalt gegen Sozialarbeitenden. Eine explorative qualitative Studie; Diplomica Verlag

Jayarathne, S., Vinokur-Kaplan, D., Nagda, B. A., Chess, W. A. (1996). A national study on violence and harassment of social workers by clients. Journal of Applied Social Sciences, 20, 1–14.

J.Tuominen, S. Tölli, MSHc, A.Häggman-Laitila (2022): Violence by clients and patients against social and healthcare staff – An integrative review of staff's wellbeing at work, implementation of work and leaders' activities; in:Journal of Clinical Nursing (JCN);23 June 2022. <https://doi.org/10.1111/jocn.16425>

Gál A., Busi Z., Jakab K., Tisztai H. (2022): A család- és gyermekjóléti szolgáltatások területén dolgozó, közfeladatot ellátó személyekkel szembeni ügyfélagresszió előfordulási gyakorisága című kutatási jelentés. Gondoskodás - szakértelem és emberség folyóirat. II. évf. 1–2. szám p. 16-33.

Kozma J. (2020): A szociális munkások munkahelyi biztonságáról, a kockázatokról és a szakma identitáskriszisééről. (2020). Párbeszéd: Szociális Munka folyóirat, 7(1). <https://doi.org/10.29376/parbeszed.2020.7/1/6>

Newhill, C. E. (2003): Client violence in social work practice: Prevention, intervention, and research. Guilford Press: New York in: Practice Notes, For NorthCarolina's Child Welfare Social Workers <https://practicenotes.org/v21n2/common.htm>

R. Schraer (2014): Violence against social work staff <https://www.communitycare.co.uk/2014/09/16/violence-social-workers-just-part-job-70-incidents-investigated/#>

S. Jayaratne,-T.A.Corxton-D. Mattison (2004): A National Survey of Violence in the Practice of Social Work; in Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services; 2004. oktober <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/104438940408500403>

S. Ryan (2016) Violence and harassment in health and social services; Canadian Union of Public Employees (CUPE): <https://cupe.ca/violence-and-harassment-health-and-social-services>

S. Sousa- I.S. Silva- A. Veloso- S.-Tzafirir- G. Enosh (2015): Client's violence toward social workers, in:Tékhné_Review of Applied Management Studies,

<https://www.elsevier.es/en-revista-tekhne-review-applied-management-350-articulo-client39s-violence-toward-social-workers-S1645991115000079>

V. Grill (2020): Epistemische Gewalt in der Sozialen Arbeit; Wissenschaftliches Journal Österreichischer Fachhochschul Studiengänge Soziale Arbeit Nr. 24 (2020)
<http://www.soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/698/1248.pdf>

IFSW Policy Statement (2012): Effective and ethical working environments for social work: the responsibilities of employers of social workers. <https://www.ifsw.org/effective-and-ethical-working-environments-for-social-work-the-responsibilities-of-employers-of-social-workers-2/>