

Munkahelyi veszélyek és ártalmak megelőzése a magánbiztonsági iparágban 2. rész

ÉLŐERŐS ÉS FELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁS – EURÓPAI KÉPZÉSI KÉZIKÖNYV



Az UNI-Europa, a CoESS, a Brüsszeli Université Libre koordinálásával, több nemzeti biztonságvédelmi intézet és hat ország projektcsoportjainak közreműködésével született meg az a képzési kézikönyv, melyet olvasóink figyelmébe ajánlunk. A kézikönyv magyar fordítását a Magánbiztonsági Ágazati Párbeszéd Bizottság kezdeményezte. Publikálása a Detektor Pluszban a kiadó és az MBÁPB közötti megállapodás eredménye. A kézikönyv bevezetője lapunk 10–11. számának 18–21. oldalain található meg.

Ez a kézikönyv csupán az esetlegesen felmerülő kockázatok* ismertetésére korlátozódik anélkül, hogy rangsorolni próbálná azokat súlyosságuk szerint. A kézikönyv célja, hogy:

- ▶ felhívja a figyelmet és tájékoztasson a kockázatról, mely munkavégzés közben felmerülhet
- ▶ segítséget nyújtson azoknak a veszélyeknek a felismerésében, melyeknek a munkavállaló munka közben ki lehet téve

* Definíció. A kockázat bizonyos mértékű károsodás lehetősége, annak figyelembevételével, hogy valaki bizonyos időre valamilyen kockázati tényezőnek van kitéve, s ez alatt az idő alatt fennáll a károsodás bekövetkezésének veszélye.

▶ tájékoztatást nyújtson a megelőző intézkedésekről, melyeket alkalmazni kell

▶ tájékoztatást nyújtson arra az esetre, ha a veszély ténylegesen felmerül, s felhívja a figyelmet annak egészségre és biztonságra gyakorolt káros hatásaira és következményeire.

A kézikönyvben szereplő kockázatok listája természetesen nem tartalmazza az összes létező munkahelyi kockázatot. Más veszélyforrásokat is meghatározhatnak a cégek által rendszeresen és kötelezően végrehajtott kockázatelemző és értékelő eljárások. A keretdirektíva szerint a kockázatelemzés és -értékelés fontos eszköz a munkatársak egészségének védelmében és biztonságának biztosításában. Ezt oly módon kell szervezni és kivite-

lezni, hogy segítsen a munkáltatóknak a fennálló veszélyforrások meghatározásában s az ezekkel kapcsolatos kockázat értékelésében azért, hogy döntést tudjanak hozni az alkalmazottaik egészségét védő és biztonságát garantáló intézkedések tárgyában.

A megelőzés célja nemcsak a munkabalesetek megelőzése, hanem minden olyan tényező kiküszöbölése, mely munka során károsítja az egészséget.

■ **A biztonsági tevékenységekkel kapcsolatos kockázatokat e kézikönyv három nagy kategóriába sorolja:**

1. Az általános helyzetből adódó kockázatok
2. A biztonsági tevékenységekkel kapcsolatos jellegzetes veszélyek

3. A munkavállaló beosztásával kapcsolatos kockázatok.

A kockázatokat a kézikönyv általános módon mutatja be. Meghatározza, hogy az adott kockázat, a fentebb említett három kategória alapján, minden típusú biztonsági őr érint-e, vagy csupán bizonyos meghatározott tevékenységekkel kapcsolatos.

A kockázatok leírása kivétel nélkül mindig ugyanolyan. A kockázat természetét leíró rövid bevezetővel kezdődik, majd az előforduló kockázati tényezők elemzésével folytatódik. Ezt követi a kockázatmegelőző intézkedések bemutatása, melyeket a résztvevőknek: a megbízónak, munkáltatónak vagy munkavállalónak alkalmaznia kell.

Végezetül pedig a veszély megvalósulása esetén bekövetkező hatások bemutatása kerül sorra.

A kézikönyv a különböző veszélyforrásokat elméletileg egyformán tárgyalja: egyiknek sem tulajdonít nagyobb fontosságot, mint a másinak, még akkor sem, ha némelyikük csak nagyon korlátozott számú őr érint vagy kismértékű baleseti vagy egészségügyi kockázatot jelent.

A kézikönyv néhány veszélyforrásra csak röviden tér ki, míg másoknak több figyelmet szentel bonyolultságuk miatt.

VESZÉLYEK ÉS KOCKÁZATI TÉNYEZŐK

A MAGÁNBIZTONSÁGBAN

■ **A biztonsági tevékenységekkel kapcsolatos jellegzetes veszélyek:** A. Munkahelyi erőszak (fizikai támadás, erőszakoskodás és szexuális zaklatás) B. Kutyákkal kapcsolatos veszélyek C. Fegyverek kezelése D. Radioaktivitással kapcsolatos veszélyek E. Munkaszervezéssel kapcsolatos tényezők F. Fizikai terhelés G. Pszichoszociális terhelés H. Női biztonsági őröket érintő jellegzetes veszélyek

■ **A dolgozó beosztásával kapcsolatos kockázatok:** 1. Biztonsági kockázatok 2. Esés, csúszás, botlás veszélye 3. Ütközés, lökés, beszorulás veszélye 4. Közúti balesetek veszélye 5. Villamos balesetek veszélye 6. Tűzesetek veszélyei

■ **A munkakörnyezettel kapcsolatos veszélyek:** 1. Fizikai kockázatok 2. Biológiai kockázatok 3. Vegyi kockázatok

■ **Az általános helyzetből adódó kockázatok** – Az általános helyzetből adódó kockázatokon azokat a veszélyeket értjük, melyek azzal a környezettel kapcsolatosak, melyben a biz-

tonsági tevékenység folyik. Ebben az esetben ez a környezet jelenti magát az iparágat, annak főbb szereplőit (biztonsági cég, megbízó) és a közöttük levő kapcsolatokat.

Az alábbi rész a biztonsági cég ügyfélcégnél (megbízónál) végrehajtott tevékenységeivel kapcsolatos kockázatokat tárgyalja.

BIZTONSÁGI CÉGEK TEVÉKENYSÉGEI A MEGBÍZÓ CÉGNÉL

Ezekben az esetekben főleg egymást zavaró körülmények merülhetnek föl, melyek a biztonsági tevékenységben rejlő veszélyeken felüli kockázatot jelentenek, s melyek általában az egyazon munkahelyen tevékenykedő cégek különböző felszereléseiből, berendezéseiből és eltérő tevékenységeiből adódnak.

Abban az esetben, amikor különböző cégek munkatársai egyazon munkakörnyezetben tevékenykednek, a munkakapcsolatok összetettebbé válnak, és bonyolíthatják a tevékenységek összehangolását. Ez szervezetlenséghez és ezáltal balesetekhez, valamint a feladatok végrehajtásában előforduló zavarokhoz stb. vezethet. Ilyen körülmények között vállalati szinten mindent meg kell tenni a kölcsönös tájékoztatás és a kötelesség és felelősség elosztására vonatkozó megegyezés érdekében.

■ Kockázati tényezők

Az egymást zavaró körülményekből származó kockázatot az ismeretek hiánya eredményezi, két szinten:

- ▶ az egyik cégnél előforduló kockázatokkal kapcsolatos ismeretek hiánya a másik cég részéről
- ▶ közös tevékenységekkel és közös működéssel kapcsolatos ismeretek hiánya

■ Megelőző intézkedések

A munkáltató és a megbízó köteles:

- ▶ Együttműködni az egészségügyi, biztonsági és szakmai higiéniaira vonatkozó rendelkezések végrehajtásában. A szakmai veszélyek és ártalmak elkerülése érdekében kifejtett tevékenységüket összehangolni.
- ▶ Tájékoztatni egymást a kockázatokról.
- ▶ Tájékoztatni saját munkatársait és/vagy azok képviselőit a kockázatokról.

A munkavállaló köteles:

- ▶ Övni önmagát és másokat a munkáltatójától és/vagy a megbízótól kapott képzésnek és utasításoknak megfelelően.

▶ Tevékenyen együttműködni a cég egészségügyi és biztonsági politikájával.

AZ EGÉSZSÉGRE GYAKOROLT HATÁSOK

Az egymást zavaró körülményekből származó kockázat valójában nem más, mint a biztonsági cég ügyfélcégnél kifejtett tevékenységeivel kapcsolatos baleseti kockázat. Mindemellett olyan egyéb tényezők is részét képezhetik, mint a bizonytalanság, feszültség és stressz, amennyiben biztonsági őrök olyan helyzetben találhatják magukat munkájuk során, melyben nem rendelkeznek ismeretekkel a helyzetből származó esetleges veszélyeket, a fogatosítandó megelőző intézkedéseket vagy a velük kapcsolatba kerülő emberek kötelezettségeit illetően.

■ A biztonsági tevékenységekkel kapcsolatos jellegzetes veszélyek

Biztonsági tevékenységekkel kapcsolatos veszélyeknek azokat nevezzük, melyek magából a biztonsági tevékenység természetéből fakadnak, vagy egy adott cégnél történő tevékenységhez és/vagy a munkaszervezéshez kapcsolódnak. Mivel a magánbiztonsági tevékenységek és szolgáltatások nagyon sokfélék lehetnek, néhány alább tárgyalt veszély minden magánbiztonság terén dolgozó munkatársat érint, míg mások csupán néhány, különleges beosztásban dolgozó munkatársat.

■ A jellegzetes veszélyek a következő kategóriákba sorolhatók

- A. Munkahelyi erőszak
- B. Kutyákkal kapcsolatos veszélyek
- C. Fegyverek kezelése
- D. Radioaktivitással kapcsolatos veszélyek
- E. Munkaszervezéssel kapcsolatos kockázati tényezők
- F. Fizikai terhelés
- G. Pszichoszociális terhelés
- H. Női biztonsági őröket érintő jellegzetes veszélyek

■ A munkahelyi erőszak

A munkahelyi erőszaknak számos megjelenési formája lehet:

- ▶ szóbeli erőszak: sértések, fenyegetések
- ▶ fizikai erőszak: ha valakit megütnek vagy sérülést okoznak neki
- ▶ fegyverrel vagy a felfegyverzettség látszata által gyakorolt erőszak
- ▶ a megkülönböztetés minden formája ➤

Munkahelyi veszélyek és ártalmak megelőzése

a magánbiztonsági iparágban

☞ faji, származási, nemi, vallási alapon, a bőrszín vagy szexuális beállítottság alapján
 ▶ szexuális zaklatás ▶ erőszakoskodás

■ A fizikai támadás kockázata

Az iparágban – magától értetődően – nagy a fizikai agresszió kockázata, már csak azért is, mert nehéz előre felbecsülni a veszély valószínűségét vagy nagyságát. Számos olyan helyzet létezik, melyben fizikai agresszió tapasztalható biztonsági őrkkel szemben.

A probléma nagyságát jó néhány tanulmány is megerősíti, melyek a biztonsági ipar munkavállalóinak foglalkozását azok közé a foglalkozások közé sorolják, melyek esetében a fizikai erőszakkal való szembesülésnek a legnagyobb a valószínűsége.

Ezek a támadások foglalkozásból adódó veszélyt jelentenek, s mint ilyen, minden biztonsági őrt érintenek. Mindemellett bizonyos biztonsági állásokat betöltő munkavállalók jobban ki vannak téve fizikai erőszaknak, mint mások. Ilyenek az olyan állásokat betöltők, melyek a lakossággal való állandó kapcsolatot igényelnek: bevásárlóközpontok vagy nagy átjáróforgalommal rendelkező területek (metrómegállók, vasútállomások stb.) felügyelete, bolti tolvajlás megfigyelése stb.

■ Kockázati tényezők

A munkahely jellegzetességei: elszigetelt, nagyon forgalmas (kommunikációs központok, bevásárlóközpontok), biztonsági rendszerrel nem rendelkező munkahelyek stb. Azonnali vagy nagyon gyors kommunikációs lehetőség (kollégákkal, rendőrséggel, saját céggel stb.). Az állás vagy betöltött pozíció jellegzetességei: egyedül végzett munka, éjszakai/napnali műszak, kapcsolat a lakossággal stb. A támadó(k) (elkövetők, ügyfelek, szolgáltatást igénybe vevő személyek stb.): számuk, fizikai tulajdonságaik, alkohol vagy drog általi befolyás fennállásának lehetősége, az agresszivitás és erőszak szintje, esetleges fegyverhasználat stb. A biztonsági őrképzés vagy tapasztalat az ilyen helyzetek kezelésében, a helyzetre adott reakciók, túlzott vagy kevés önbizalom stb.

■ Megelőző intézkedések

A munkáltató köteles:

▶ Figyelembe venni minden fennálló biztonsági intézkedést (kódolt ajtók, nehezített bejáratok stb.).

▶ Baj esetére biztosítani a gyors kommunikáció lehetőségét (telefon, rádió, pánikgomb stb.).

▶ Baj esetére biztosítani a gyors kommunikáció lehetőségét (telefon, rádió, pánikgomb stb.).

▶ A lehető legalacsonyabban tartani az egyedül dolgozó munkatársak számát, s amennyiben az egyedül végzett munka mégis elkerülhetetlen, a munkavállaló számára biztosítani a központtal való folyamatos kapcsolattartást valamilyen eszközzel.

▶ Konfliktushelyzetek kezelésére irányuló képzést biztosítani a munkatársak számára a következő témákban: a potenciális támadók korai felismerése (a lehetséges támadást eredményező viselkedésminták és jelek azonosítása), konfliktuskezelés (annak elsajátítása, hogy hogyan lehet ügyfeleket és szolgáltatást igénybe vevő személyeket is érintő nehéz helyzeteket kezelni, valamint az ilyen helyzetekből adódó feszültség kezelésének elsajátítása, különös tekintettel az érzelmi reakciók szabályozására. A munkáltató számára ajánlott:

▶ Az erőszakos cselekményt áldozatként vagy szemtanúként átélő őrt támogatni az incidenst követő időszakban, és ha szükséges, pszichológiai segítséget biztosítani a számára.

▶ Néhány munkatársat olyan képzésben részesíteni, melynek eredményeként támogatást tudnak nyújtani a fizikai támadást elszenvedett munkavállalóknak.

...

A munkavállaló köteles:

▶ A kapott képzés és utasítások értelmében cselekedni.

▶ Elkerülni azt, hogy önmagát gondatlanul veszélynek tegye ki. Elővigyázatosan cselekedni.

▶ Cselekvés előtt gondosan értékelni a helyzetet és realisan (nem lelkisínylően) szemlélteni a teendő lépések kockázatát.

▶ A lehető leggyorsabb, legkielégítőbb és legpontosabb tájékoztatást nyújtani minden olyan helyzetről (helyszínről, körülmények stb.), mely eltér a megszokottól vagy potenciálisan veszélyes.

▶ Biztosítani, hogy kommunikációs eszköze működőképes és könnyen elérhető legyen.

...

■ Az áldozatra gyakorolt hatások

A sérülések természete és súlyossága nagyon eltérő lehet a támadás jellemzőitől függően: Könnyű sérülések: felületi sérülések, ütések és könnyű traumák (horzsolások, karcolások stb.)

▶ Súlyos sérülések: súlyos traumák és keze-

lést igénylő sérülések, sérülések, melyek az élet esetleges elvesztéséhez vezetnek.

▶ Halál

Ezekon a sérüléseken kívül a fizikai támadásoknak más káros hatásai is lehetnek a munkavállalók egészségére:

▶ A pszichológiai egyensúly felborulása és pszichológiai problémák előfordulásának megnövekedett kockázata

▶ Kognitív hatások, például koncentrációzavarok

▶ Kicsi önbizalom

▶ A munkához fűződő elégedettség és motiváció hiánya

▶ Félelemérzet

▶ Poszttraumás stressz.

■ A szexuális zaklatás kockázata

A szexuális zaklatás kifejezés egy olyan helyzetre utal, „melyben valaki szexuális tartalommal bíró nem kívánt viselkedést gyakorol, melyet testileg, verbálisan vagy nem verbálisan fejez ki, s melynek célja vagy hatása káros az egyén emberi méltóságára, valamint megfélemlítő, ellenséges, megalázó és sértő környezetet teremt”.

A cégek egyre több figyelmet fordítanak a munkahelyi szexuális zaklatás jelenségére. Igen elterjedt az a hiedelem, hogy a szexuális zaklatás áldozatai mindig nők, ez azonban nem felel meg a valóságnak. Igaz ugyan, hogy a szexuális zaklatás jelensége túlnyomórészt nőket érint, de férfiak is eshetnek áldozatul ilyen természetű zaklatásnak.

Az EU tagállamaiban számos tanulmányt végeztek e tárgyban, s ezek azt mutatják, hogy szexuális zaklatás gyakrabban fordul elő olyan foglalkozást űzők körében, ahol a szakmát az egyik nem (legyen az férfi vagy nő) dominálja, mint azon szakmák esetében, ahol a nemek aránya kiegyensúlyozott. Mivel a magánbiztonság jellegzetesen férfias iparág, a szexuális zaklatás leginkább a női biztonsági őrk számára jelent kockázatot.

■ Az egészségre gyakorolt hatások

Pszichológiai szempontból a szexuális zaklatás okozhat stresszt, szorongást, depressziót, idegességet, és eredményezhet olyan érzéseket, mint a kétségbeesés, tehetetlenség vagy düh stb. A szexuális zaklatás fizikai tünetei közé tartoznak az alvászavarok és étkezési rendellenességek, fejfájás, hányinger, magas vérnyomás – valójában minden olyan tünet, melyet általában a stressznek tulajdonítanak.

■ Erőszakoskodás

A munkahelyi erőszakoskodás jelentése „ismétlődő, abnormális viselkedés, mely egy bizonyos munkatárs vagy munkatársak egy csoportja ellen irányul, s mely azok egészségét és biztonságát veszélyezteti. Megnyilvánulhat szóbeli vagy fizikai agresszió formájában, de akár ezeknél kevésbé nyilvánvalóan, például a munkavállaló munkájának alulértékelésében vagy az egyén társas elszigetelésében is.”¹

A munkahelyi erőszakoskodás esetében két gyakran tapasztalható végleletet kell kiküszöbölni:

1. Az az állapot, melyben minden munkatársak közötti, munkavállalók és feletteseik közötti, ór és ügyfél stb. közötti konfliktust munkahelyi erőszakoskodásként értelmeznék...

A munkahelyi erőszakoskodásnak számos definíciója létezik, de három tényező mindegyikben megtalálható, melyek alapján az erőszakoskodást meg lehet különböztetni a munkahelyi erőszak más formáitól:

▶ a viselkedésforma ismétlődő és állandóan fenntartott volta ▶ a célszemélyre gyakorolt hatás, mely mindig káros, romboló és ártalmas ▶ az elkövető (vagy elkövetők) azon szándéka, hogy ártsa.

Bizonyos magatartásformák és viselkedéstípusok (mint a tekintélyelvű magatartás vagy kiabálás stb.) nem tekinthetők erőszakoskodásnak, ha nem rosszindulatban gyökereznek vagy nem ismétlődnek rendszeresen. Tekintetbe véve azonban, hogy ezek is megmérgezhetik egy munkahely légkörét, ezeknek is elejét kell venni. Ráadásul az ilyen magatartásformák könnyen erőszakoskodásig fajulhatnak.

A fenti megkülönböztetés azért fontos, mert jogi szempontból s az áldozattal való bánásmód szempontjából sem mindegy, hogy erőszakoskodás áldozatának tartanak-e valakit vagy sem.

2. Az az állapot, melyben az erőszakoskodás lehetséges eseteit egyenként vizsgálják, mint egyes emberek vagy embercsoportok közötti összeférhetetlenséget.

Tökéletesen elképzelhető, hogy időnként nézeteltérések vagy félreértések képezik az erőszakoskodás gyökerét, de gyakran más körülmények állnak a jelenség hátterében. Számos tanulmány bizonyítja, hogy összefüggés van az adott cég szervezeti sajátosságai és az erőszakoskodás között. A kockázati tényezők, melyek erőszakoskodáshoz vezethetnek, a következők:

▶ az elvégzendő feladatokkal kapcsolatos kétségek olyan környezetben, melyben a munka felépítése rugalmasságon alapul

▶ rossz munkahelyi légkör, munkatársak közötti konfliktusok fennállása anélkül, hogy azokat bárki orvosolni próbálná

▶ konfliktusok és zavar az egymásnak alá- és fölérendelt kötelezettségeivel kapcsolatban

▶ tekintélyelvű vezetési stílus

▶ személytelen vezetés és társas kapcsolatok

▶ rossz kapcsolat a vezetés és a munkavállalók között

▶ a HR menedzsment politikájának hiányosságai

Fontos megjegyezni, hogy bármi is az erőszakoskodás oka, kizárólag a cég találhat módot annak megoldására, melynek érdekében minden körülmények között lépéseket kell tennie.

(Folytatjuk)

¹ Európai Munkavédelmi Ügynökség, Munkahelyi erőszakoskodás, 23. számú kiadvány