



SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

EFOP-1.9.4-VEKOP-16-2016-00001

„A SZOCIÁLIS ÁGAZAT MÓDSZERTANI ÉS INFORMÁCIÓS RENDSZEREINEK
MEGÚJÍTÁSA” C. KIEMELT PROJEKT

**A család- és gyermekjóléti szolgáltatások területen dolgozó,
közfeladatot ellátó személyekkel szembeni ügyfélagresszió
előfordulási gyakorisága
című kutatási jelentés**

EFOP-1.9.4-VEKOP-16-2016-0001 kiemelt projekt
Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet
Székhely: 1142 Budapest, Ungvár utca 64-66
Postacím: 1555 Budapest Pf. 59

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A család- és gyermekjóléti szolgáltatások területen dolgozó, közfeladatot ellátó személyekkel szembeni ügyfélagresszió előfordulási gyakorisága című kutatási jelentés

Kutatást irányította:

Gál Antal

Munkatársak:

Busi Zoltán, Jakab Klaudia, Tisztl Henrik

Készült: a család- és gyermekjóléti szolgáltatás módszertani támogatását végző hálózati szakértők bevonásával.

2022.

Tartalomjegyzék

Vezetői összefoglaló.....	3
1. Előzmények, megalapozó vizsgálatok	6
2. Kutatás célja, módszerei, a kutatásban részt vett szervezetek	8
3. Verbális agresszió megjelenési formái	9
3.1. Szidalmazás, fenyegetés gyakorisága	10
3.2. Verbális agresszió jellemzői	12
3.3. Nyilvános lejáratás, rágalmazás.....	14
4. Fizikai bántalmazás jelenléte a szakterületen	14
5. Ügyfélagresszióval szembeni fellépés gyakorlata	18
5.1. Rendőri intézkedések.....	19
5.2. Feljelentések	20
6. Agresszív viselkedések jellemző mutatói	21
7. Területen dolgozók által megfogalmazott vélemények, javaslatok	26
7.1. Az agresszív viselkedés kiváltó okai a szakemberek megítélése alapján	26
7.1.1. A kliensek élethelyzete, coping stratégiák hiánya.....	26
7.1.2. A segítő szolgáltatások félreértelmezéséből származó feszültségek.....	28
7.2. A fenyegető és agresszív megnyilvánulások kezelésére vonatkozó javaslatok.....	28
7.2.1. Társadalmi szemléletformálás és tájékoztatás.....	29
7.2.2. A szociális szakemberek felkészítése, képzése és szupervízió	29
7.2.3. Intézményrendszer belső működésének átszervezése	30
7.2.4. Biztonsági és egyéb támogató személyzet	31
7.2.5. Jogszabályi környezet.....	32
7.2.6. Technikai eszközök	33
Mellékletek.....	34
Ábrajegyzék	34
Kérdőív.....	35

Vezetői összefoglaló

Az utóbbi években egyre inkább érzékelhető jelenség, hogy a szociális ellátások (kiemelten a család- és gyermekjóléti feladatellátás) területén dolgozó szakemberekkel szemben az ügyfelek olykor követelőzve, erőszakosan és fenyegetően lépnek fel. E problémához kapcsolódó kérdéskörökben az elmúlt időszakban már végeztünk vizsgálatokat, előzetes felméréseket, melyek eredményei arra ösztönöztek, hogy az ügyfélagresszió témakörében egy részletesebb kutatást folytassunk. E kutatás legfontosabb célkitűzésének azt határoztuk meg, hogy egyértelmű és igazolható válaszokat kapjunk az alábbi kérdésekre:

- Létezik-e az ügyfélagresszió? Hol és milyen gyakorisággal tapasztalható? Azaz az eddig hallott és megismert esetek véletlenszerűen előforduló, elszigetelt, a szociális munkától független jelenségeknek tekinthetők, vagy általánosnak mondható, az ország minden területén érzékelhető, a szakmai munka során az ügyfelek részéről valamilyen rendszerességgel előforduló magatartási forma?
- Az agresszió milyen formákat ölt? Milyen mértékű veszélyt jelent? A szakember veszélyeztetettsége közvetett módon van-e jelen, vagy esetleg megtapasztalható a közvetlen fenyegetettség is a szociális munkánk gyakorlása során.
- Milyen viszonyulások tapasztalhatók az intézmények, a kollégák részéről, milyen hatások, következmények érzékelhetők? Milyen válaszreakciók jellemzőek?
- Vannak-e a területen dolgozó szakembereknek javaslatai, esetleg működő gyakorlatai az ügyfélagresszió megelőzésére, kezelésére vonatkozóan?

A kutatás nagy reprezentativitással bírt. Az online kérdőív kérdéseire az országban működő család- és gyermekjóléti központok 97,4%-a, míg a szolgálatok 74,1%-a válaszolt. Az érintett intézményekben aktuálisan foglalkoztatott szakemberek száma jóval meghaladja az 5000 főt.

A vizsgálati eredmények a vártnál súlyosabb helyzetet mutatnak.

A 2022. év tavaszán készült kutatás az előző 3 év tapasztalataira kérdezett rá. Erre az időszakra esett a Covid-19 veszélyhelyzet is, amikor a személyes kontaktussal járó szituációk száma - így a felek közötti agresszív megnyilvánulások lehetőségeinek aránya is - jelentősen lecsökkent. Másrészt több kutatás is igazolta, hogy ebben az időszakban a klienskörben tapasztalható agresszió (pl. családon belüli erőszak) megnőtt.

Az agresszió megjelenési formái szerint, két csoportra (verbális és fizikai) bontva vizsgáltuk azok gyakoriságát és súlyosságát. A verbális formát öltő agresszív magatartás enyhébb formája, a szakemberek szidalmazása az intézmények 85%-ban jelent meg. Az intézmények közel

kétharmada (64,4%) tapasztalt az ügyfelek részéről megvalósuló fenyegetést (*súlyos hátrányok, bántalmazás stb. kilátásba helyezése félelmet keltő módon*) valamint, hogy minden tízedik szolgáltatónál (9,6%) pedig a fenyegetések heti vagy havi rendszerességgel jelen vannak. A területen dolgozó 5.247 szakemberből 4.471 kolléga közvetve vagy közvetlenül, de a saját intézményében évente legalább egyszer találkozik az ügyfelek fenyegetésével. A fenyegetések leggyakrabban a munkatársak testi épségére („*megveri*”) és életére („*megöli*”), irányulnak, és gyakran kiterjednek a kollégák családtagjaira, gyermekeire is. A verbális agresszió egy speciálisabb formája a szakember vagy az intézmény nyilvános lejáratása is egyre nagyobb arányban fordul elő.

A fizikai bántalmazás jelenlétét szintén két aspektusból vizsgáltuk: a bántalmazási kísérleteket (pl. meg akarta ütni, de nem sikerült), illetve a megvalósult fizikai bántalmazásokat (ellökte, megütötte, megszurta stb.). A központok több mint egynegyedében előfordult bántalmazási kísérlet, amely arány kétszerese a szolgáltatóknál tapasztaltaknak. Ez esetekben gyakran előkerültek bántalmazásra alkalmas eszközök is (kés, balta, vascső stb.) és meglepően magas gyakorisággal bírtak azok a megalázó szituációk, amikor a kliens arcon köpte (akár többször is) a szakembert. Az elmúlt 3 évben 17 intézményben összesen 31 alkalommal bántalmazott ügyfél munkatársat a feladatellátásuk során, vagy azzal összefüggésben. Ezek közül 1 eset volt, amely 8 napon túl gyógyuló sérüléssel járt. Az időszakot tekintve az intézmények 44,8%-a volt érintett bántalmazásra irányuló fenyegetéssel, 17,4%-a bántalmazási kísérlettel és 3,2%-a megvalósult bántalmazással.

Fenyegetéssel, erőszakos cselekménnyel vagy bántalmazással érintett 424 intézmény több mint háromnegyedében (77,4%) egyetlen ilyen ügy kapcsán sem történt rendőri intézkedés. Az adott időszak alatt mindösszesen 249 db rendőri intézkedést jeleztek a válaszadók, de ezek csupán 86 alkalommal vezettek feljelentéshez is. A feljelentéseket 42%-ban a kollégáknak, mint magánszemélyeknek kellett megtenniük.

Több aspektusból vizsgáltuk az ügyfélagresszió jellemző sajátosságait, irányultságait, tendenciáit is. Az ügytípusokat vizsgálva láthatóvá vált, hogy a hatósági ügyek esetében elsődlegesen a központok érintettek a problémával. A családból való kiemelés ügytípus esetében pl. a központok több mint 70%-a tapasztalt agresszív megnyilvánulásokat az ügyfelek részéről. Szükséges azt is kiemelni, hogy szolgáltatók által gondozott általános ügyek során is 40%-ot meghaladó mértékű az ügyfélagresszióval terhelt intézmények aránya.

Az agresszív megnyilvánulások kezelésének lehetőségeit jelentősen befolyásolják az intézmények méretei is. E tekintetben a legmagasabb kockázatnak az egyszemélyes illetve a kis

létszámú (2-3 fős) szolgálatokban dolgozó kollégák vannak kitéve.

Az agresszív viselkedés jellemző helyszíneit tekintve elmondható, hogy mind az intézményben, mind a családlátogatások során egyaránt előfordul, sőt több esetben a szakember privát életterére is kiterjed.

A munkatársakat érő ügyfélagresszió tendenciáját stagnálónak, illetve inkább növekvőnek ítéli a kollégák többsége. E vonatkozásban a központok lényegesen borúlátóbbak, mint a szolgálatok. Jelentősnek mondható azon intézmények száma (72 intézmény), melyek esetében az ügyfélagresszió megjelenése miatt a szakemberek már a felmondásukat is kilátásba helyezték, valamint 13 intézmény jelezte, hogy az elmúlt 3 évben már veszített is el szakembert e probléma okán.

A válaszadók közel kétharmada úgy ítéli, hogy az ügyfelek többsége nem tudja, hogy szakembereink közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

A kutatás lehetőséget adott arra is, hogy a területen működő intézmények megfogalmazzák véleményeiket a kiváltó okok vonatkozásában, valamint az e probléma kezelésére vonatkozó javaslataikat. Ezeket tematizálást és tipizálást követően, szövegszerűen mutatjuk be.

Összegezve: E kutatás igazolta, hogy a család- és gyermekjóléti szolgáltatások területén dolgozó, közfeladatot ellátó személyekkel szembeni ügyfélagresszió országosan jelen van, előfordulási gyakorisága magas, és súlyos veszélyt jelent a szakemberekre nézve.

Az eredmények nagy segítséget jelenthetnek egy országos kockázati térkép megalkotásában, a kliensek agresszív magatartásának kezelésével kapcsolatos további vizsgálatok, megelőzési és beavatkozási lehetőségek irányainak és tartalmának meghatározásában.

Rámutatott arra, hogy szükséges lenne a súlyosabb egyedi eseteknek a mélyebb, szakmai szempontú és segítő szándékú feltárása is, mely tapasztalatok felhasználhatók lennének pl. új gyakorlat orientált továbbképzések előkészítéséhez.

Egyértelművé tette, hogy aktuálisan az egyik legfontosabb feladat a különböző szakmai helyzetek kockázati tényezőinek csökkentése. Például a feltételek biztosítása ahhoz, hogy egyedül - főleg ismeretlen helyzetben - ne menjen kolléga családhoz, vagy ne legyen egyedül az intézményben az ügyfélfogadás során. Szükségszerű a személyi védelmet segítő technikai eszközök széleskörű alkalmazási lehetőségeinek megteremtése is. Ilyenek lehetnek pl. a pánikgombok az ügyfélfogadó helyiségekben, vagy a segélykérő mobil eszközök a családlátogatások során.

1. Előzmények, megalapozó vizsgálatok

Néhány éve annak, hogy Inárcson a család- és gyermekjóléti szolgálat épületében, feladatellátásának teljesítése közben, egy elkeseredett ügyfél meggyilkolta az ott dolgozó V.-T. Andrea családsegítőt. A kolléga a helyszínen életét vesztette.

A szakma döbbenet fogadta a hírt. A vezetők saját eszközeik felhasználásával igyekeztek kollégáikkal megbeszélni, feldolgozni a történetet, és az általa keletkezett traumákat. Bár az ellátás egészét érintően nem történtek intézkedések, mégis attól a naptól valami megváltozott. Az intézmények életében egyre inkább előtérbe kerültek az ügyfél – segítő kapcsolatok, valamint azok átalakulásának vizsgálata. „Hol vannak már a régi, klasszikus családsegítő esetek? A segítséget értékelni tudó kliensek?” – kérdezik. Valóban, az utóbbi években egyre többet lehet hallani arról, hogy a szociális ellátások (kiemelten a család- és gyermekjóléti feladatellátás) területén dolgozó szakemberekkel szemben az ügyfelek olykor követelőzve, erőszakosan és fenyegetően lépnek fel. Bár a jogalkotó a szociális szakemberek sérelmére elkövetett agresszív cselekményeket közfeladatot ellátó személy elleni erőszaknak minősítette, úgy tűnik jelentősebb visszatartó ereje nincs e szabályozásnak.

Sajnálatos módon az agresszió szinte minden formájáról lehet hallani, ami nem csak a család- és gyermekjólét területét érinti, hanem egyre erőteljesebben jelenik meg más szociális ellátásokban, a köznevelési intézményekben és az egészségügyi szolgáltatóknál is. Az utóbbi években egyre gyakrabban fogalmazzák meg a területen dolgozó kollégák, hogy az egyes segítő folyamatokban a kliensek már nem a támogatást kérő szerepben jelennek meg, hanem egyfajta megrendelőként. Ilyenkor az intézményi szolgáltatásokat nem a valós probléma megoldásához nyújtott segítségként kívánják igénybe venni, hanem konfliktusos élethelyzeteikben (pl. válások során) az aktuális pozíciójuk megerősítéséhez. E szándékuk kikényszerítése érdekében egyre határozottabban, burkolt, vagy nyíltan felvállalt erőszakos magatartással lépnek fel.

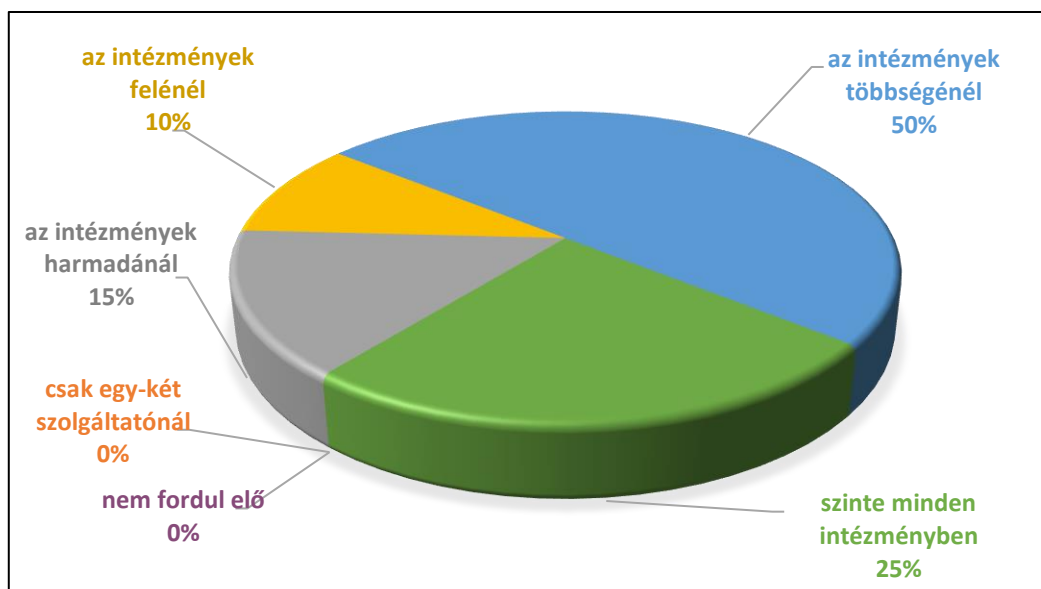
Az EFOP-1.9.4_VEKOP-16-2016-00001 „A szociális ágazat módszertani és információs rendszerének megújítása” című kiemelt projekt hálózati szakértőinek bevonásával, a jelen kutatást megelőzően már végzett előzetes felmérést az ügyfelek által tanúsított verbális és fizikai agresszió megjelenéséről, gyakoriságáról. E vizsgálat nem tekinthető kutatási szintű elemzésnek, különösen nem reprezentatívnak. A településeken működő család- és gyermekjóléti szolgáltatásokkal kapcsolatban álló megyei hálózati szakértők a terület intézményeitől begyűjtött adatok összesítése alapján azonban egyértelműen rávilágítottak arra,

hogy a szakemberek, mint közfeladatot ellátó személyek irányába, az ügyfelek által tanúsított verbális és fizikai agresszió valós és súlyos probléma.

A hálózati szakértők tapasztalatai és meglátásai szerint az ügyfelek részéről a kollégák irányába megnyilvánuló verbális agresszió (pl. durva szidalmazás, becsületsértő megjegyzés) minden megyében nagyon hangsúlyosan jelen van. A megyék 70%-ban súlyos probléma, hiszen az adott megyék szinte minden intézményében (40%), de legalábbis az intézmények többségében (30%) tapasztalható ez a magatartás.

Nagyon hasonló képet mutat a szóbeli fenyegetések (feljelentéssel, lejárattással, bántalmazással stb.) gyakorisága is: A hálózati szakértők 75% látta úgy, hogy az általa szakértett területen az intézmények többségénél (50%), vagy akár szinte minden intézménynél (25%) megjelenik a fenyegetés. Nem volt olyan megye, ahol nem, vagy csak egy-két intézmény esetében jellemző ez az ügyfél magatartás.

1. ábra: A kliensek részéről tapasztal szóbeli fenyegetés (feljelentéssel, lejárattással, bántalmazással stb.) gyakorisága a család- és gyermekjóléti szolgáltatók körében



A megkezdett, de valamilyen ok miatt félbeszakadt bántalmazások, azaz a bántalmazási kísérletek (pl. meg akarta ütni a családsegítőt) a megyék 90%-ban fordultak elő. A befejezett fizikai bántalmazások (ellökte, megütötte, megrúgta, megdobta, megszúrta stb. a szakembert) előfordulási gyakorisága mutatja, hogy koránt sem tekinthető egyedi, vagy elszigetelt jelenségnek. A szakértők több mint fele (55%) jelezte, hogy tudomása, vagy megítélése szerint megyékben voltak már bántalmazások, melyek jellemzően az adott megye egy-két szolgáltatójánál fordultak elő.

2. Kutatás célja, módszerei, a kutatásban részt vett szervezetek

Előzetes vizsgálataink alapján az a hipotézis fogalmazódott meg, hogy az ügyfelek erőszakos megnyilvánulásai nem tekinthetők elszigetelt jelenségnek, annak valamilyen formája szinte minden intézményben tetten érhető. Annak érdekében, hogy egyértelmű és igazolható válaszokat kapjunk a klienseink által, a szakemberek sérelmére elkövetett agresszív cselekmények gyakoriságára, azok súlyosságára, azaz arra, hogy milyen mértékben van jelen a közvetlen fenyegetettség a szociális munkánk gyakorlása során, megkérdeztük az ország összes család- és gyermekjóléti szolgálatát és központját arról, hogy az elmúlt években előfordult-e intézményükben ilyen eset. A módszertani hálózatunk vizsgálni kívánta egyrészt a szakmai munkát megnehezítő, olykor ellehetetlenítő **verbális agresszió** (pl. durva szidalmazás, becsületsértő megjegyzés) jelenlétét, másrészt a Btk. 310., 311. §-ok szerinti **erőszak** gyakoriságát. Vagyis azokat az eseteket, amikor az adott ügyfél a szociális szakembert, mint *közfeladatot ellátó személyt*

- a) *jogszerű eljárásában erőszakkal vagy fenyegetéssel akadályozott,*
- b) *jogszerű eljárásában erőszakkal vagy fenyegetéssel intézkedésre kényszerített, vagy*
- c) *eljárása alatt, illetve emiatt bántalmazott.*

E **vizsgálat célja** tehát, hogy az ügyfelek részéről megnyilvánuló agresszív magatartás megjelenését és annak formáit monitorozza a család- és gyermekjóléti szolgáltatók mindennapjaiban.

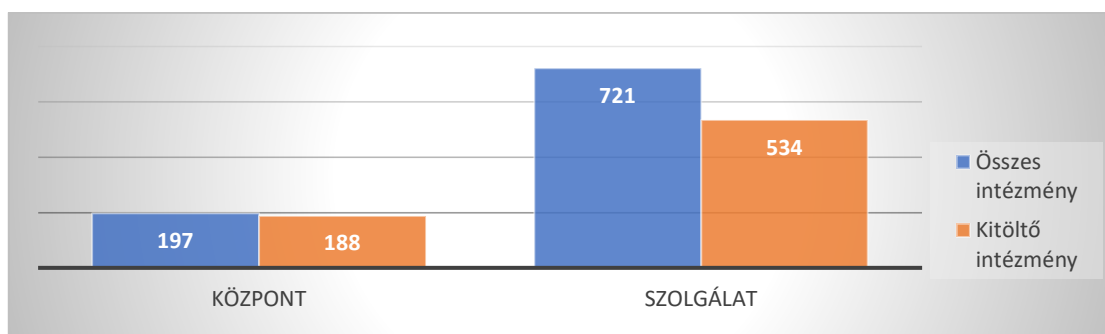
Az online formában elérhető önkitöltős kérdőív – az intézményi alapadatokon túl – 34 kérdést tartalmazott. Ezek többsége választásos, négy esetben pedig kifejtős kérdés volt. A reprezentativitás érdekében a célpopuláció teljes körű vizsgálatára törekedtünk. A kérdéssor elérhetőségét tartalmazó link és a kutatásban való részvételre történő felkérés az ország területén működő összes család- és gyermekjóléti szolgáltató számára kiküldésre került.

A család- és gyermekjóléti központok feladatának ellátási kötelezettsége a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.) 94. § (4) bekezdése értelmében a járasszékhely településen és a fővárosi kerületekben működő önkormányzatok. Magyarországon jelenlegi járások száma 197. A kérdőívet 188 db központ töltötte ki¹, ami 97,4 %-os visszaküldési aránynak felel meg. A Magyar Államkincstár által üzemeltette Szolgáltatói Nyilvántartás (továbbiakban: MÜKENG) 721 db család- és

¹ A kitöltés során nem volt kötelező minden kérdésre válaszolni, ezért az egyes kérdésekre adott válaszok száma eltérő.

gyermekjóléti szolgálatot tartalmaz. A kérdőívet 534 db szolgálat töltötte ki, ami 74,1 %-os visszaküldési aránynak felel meg.

2. ábra: Az összes család- és gyermekjóléti szolgáltatók, valamint a kérdőívet kitöltő intézmények aránya



A kérdőívre adott válaszok esetleges duplikált adatainak elkerülése érdekében a többnyire egy intézményben működő család- és gyermekjóléti központokat, illetve szolgálatokat arra kértük, hogy egy közös kérdőívet töltsenek ki. Így a fenti adatok úgy értelmezendők, hogy az összes kitöltő szolgáltató száma 534. Ebből központ és szolgálat együttes kitöltése 188 db, csak szolgálat által beküldött kérdőív 346 db.

Torzíthatja a kutatás eredményét, hogy minden intézmény méretüktől függetlenül egy-egy kérdőívet töltött ki. Így a feldolgozás során azonos súllyal esnek számításba a száz főnél több személyt foglalkoztató központok, valamint az egyszemélyes szolgálatok válaszai egyaránt.

A kutatásban részt vevő család- és gyermekjóléti szolgáltatók szakmai feladatok ellátására engedélyezett státuszainak száma együttesen 6.037, melyből betöltött álláshelyen 5.247 fő (87%) volt foglalkoztatva. Ezek a számok mutatják meg, hogy a kutatásban érintett intézmények, és az általuk adott válaszok valójában hány szakembert képviselnek.

Szintén jelentős torzító hatást gyakorol a kutatás eredményére a lekérdezés időpontja is. A vizsgált területek kérdéseinél az elmúlt 3 év tapasztalataira vonatkoztatva kértük a válaszokat. A megjelölt időszakból azonban 2 év a Covid-19 miatti veszélyhelyzettel volt érintett, amikor a személyes jelenléttel történő segítségnyújtást minden szolgáltató igyekezett minimálisra csökkenteni. Valószínűsíthető tehát, hogy a szakmai kontaktusok számának jelentős mérséklésével közel azonos arányban csökkent a vizsgált problémák (ügyfelek agresszív megnyilvánulásainak) előfordulási gyakorisága is.

3. Verbális agresszió megjelenési formái

A sikeres szociális esetmunka egyik meghatározó feltétele a kliens és a segítő közötti kölcsönös bizalom, tisztelet, elfogadás és a folyamatos kapcsolatépítés, együttműködés. Ezek kialakítása,

fenntartása a segítő szakmai felelősségébe tartozik, de természetesen a kliens részvétele és nyitottsága nélkülözhetetlen. Ezzel szemben a verbális erőszakot alkalmazó személy a másik fél manipulációjával a köztük lévő viszonyban a hatalmi pozícióra, az irányító helyzet megszerzésére törekszik. Ennek során nem a konszenzusok, kompromisszumok keresése a cél, hanem a másik fél megsemmisítése és a folyamatok kontroll alatt tartása, irányítása.

Látható tehát, hogy a bántalmazó magatartás – még, ha az szóbeli is – alapvetően lehetetleníti el a segítő folyamatokat, védekezésre ösztönöz, így pillanatok alatt alakítja át a kliens támogatására meginduló szociális munkát egy erősen konfliktusos helyzeté. Ez az állapot ritkán oldható fel a szociális munka eszköztárával, könnyen hosszú időre állandósul, tovább fokozódik és adott esetben a verbalitásból átválthat fizikai erőszakká is.

A verbális agresszióknak sok formája, különböző szintjei lehetnek, mint a hibáztatás, sértegetés, ítélkezés, degradálás, ellenkezés, megkérdőjelezés, düh, kiabálás stb. A családokat, gyermekeket segítő munka klasszikus eseteinek háttérbe szorulásával és fokozatos „hatóságosodásával” ma már e helyzetek szinte folyamatosan jelen vannak az intézmények életében. Ezért kutatásunkban csak a szóbeli bántalmazás legdurvább helyzeteinek előfordulási gyakoriságára kérdeztünk rá, mint a durva szidalmazás, becsületsértő megjegyzések, félelemkeltő fenyegetések.

3.1. Szidalmazás, fenyegetés gyakorisága

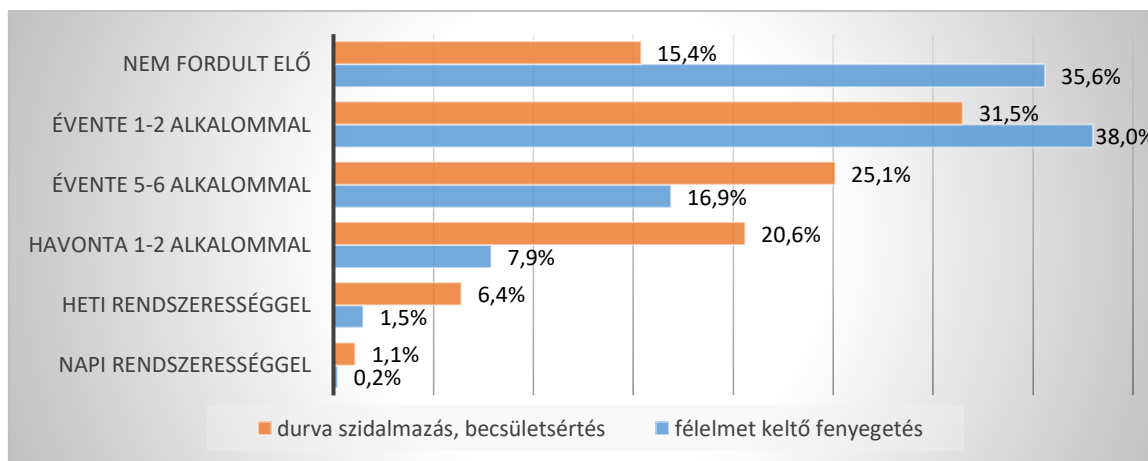
A szóbeli agresszió előfordulása témakörben két kérdést fogalmaztunk meg, melyekre egy-egy hat fokozatú gyakorisági skálán lehetett válaszolni, amelyek a „nem fordult elő” választól a „napi rendszerességgel” válaszig terjedtek.

A **becsületsértések és szidalmazásokat** vizsgálva elmondható, hogy csupán az intézmények 15,4 %-a mentes a verbális agresszió e súlyosabb megjelenési formáitól, azonban több mint egynegyedénél (28,1%) rendszeresnek mondható, hisz havonta legalább 1-2 alkalommal előfordul. Összesen 40 intézmény (többségében a nagyobb központok) jelezte, hogy heti vagy napi rendszerességgel szenvedik el a kollégák a szidalmazásokat, becsületsértéseket. Ezek leggyakoribb formái a szakmaiság, hitelesség megkérdőjelezése, számonkérések, alaptalan gyanúsítások és vádaskodások (pl. részrehajlással, zaklatással), melyek gyakran írásban is megfogalmazódnak a fenntartó, vagy felettes szervek irányába – olykor névtelen levél formájában.

Megkérdeztük azt is, hogy az utóbbi 3 évben milyen gyakorisággal fordult elő **fenyegetés** *(súlyos hátrányok, bántalmazás stb. kilátásba helyezése, amellyel félelmet kelt)* az ügyfelek

részéről a munkatársak irányába feladatellátásuk során, vagy azzal összefüggésben? A vizsgált időszakban az intézmények közel kétharmadában (64,4%) tapasztaltak a kliensektől ilyen megnyilvánulásokat, és minden tízedik szolgáltatónál (9,6%) pedig a fenyegetések heti vagy havi rendszerességgel jelen vannak. Ez utóbbi intézmények száma országosan több mint 50.

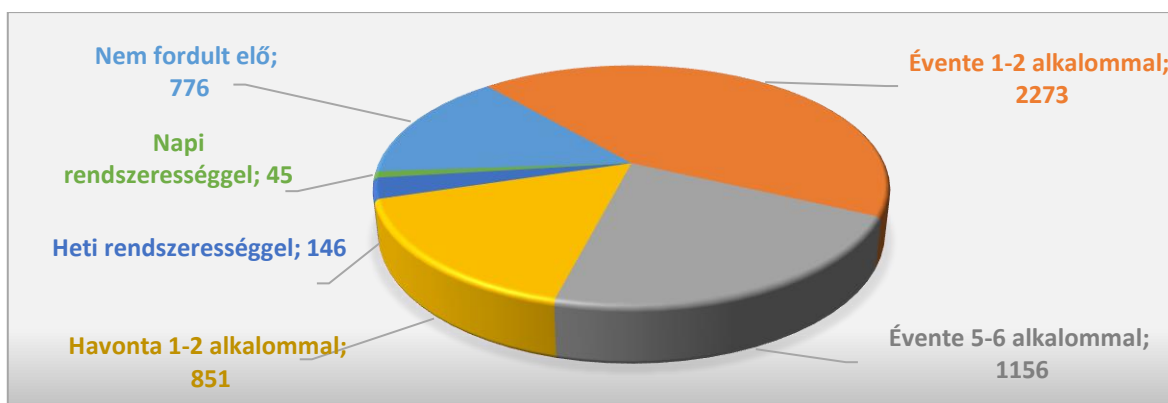
3. ábra: Kliensek részéről a szakember irányába megnyilvánuló szidalmazások, becsületsértések, valamint a félelmet keltő fenyegetések gyakoriságának intézményi megoszlása (%)



Az ügyfelek részéről tapasztalható fenyegetés problémája kapcsán a fentiekben bemutatott intézmények vonatkozásában történő megoszlás mellett megvizsgáltuk azt is, hogy a különböző fenyegetési gyakoriságok közvetlenül vagy közvetett módon hány jelenleg foglalkoztatott szociális szakembert érintenek. Pontosabban azt elemeztük, hogy az adott kérdésekre válaszoló intézmények mekkora foglalkoztatott létszámmal bírnak.

Míg a fenyegetés az intézmények 64,4%-ában jelenik meg, addig ez a mutató a szakemberekre vetítve lényegesen magasabb értéket, 85%-ot mutat. Ez azt jelenti, hogy a területen dolgozó 5.247 szakemberből 4.471 kolléga közvetve vagy közvetlenül, de a saját intézményében évente legalább egyszer találkozik az ügyfelek fenyegetésével, ebből több mint 1000-en havonta legalább egyszer, közel 200-an pedig heti, vagy napi rendszerességgel.

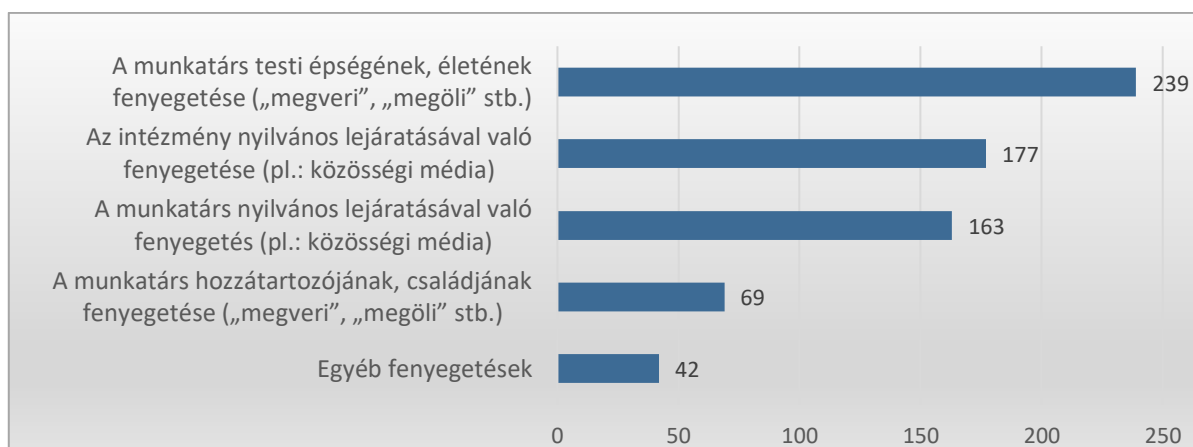
4. ábra: A fenyegetések előfordulási gyakoriságának megoszlása az általuk érintett szakemberek száma alapján (N = 5.247 fő)



3.2. Verbális agresszió jellemzői

Megvizsgáltuk, hogy azon válaszadó 344 intézmény körében, ahol az elmúlt 3 évben volt egyértelmű fenyegetés, azok általában **mire irányultak**. A leggyakoribb (239 intézménynél) a munkatárs testi épségének, életének fenyegetése volt („megveri”, „megöli” stb.), de meglehetősen gyakori (69 intézményben), hogy a kollégák családjának fizikai bántalmazását helyezték kilátásba. A fenyegetéssel érintett intézmények felében a nyilvános lejárata eszközt (pl. közösségi média) nevezték meg a válaszadók. Az „egyéb” fenyegetési módok közt leggyakrabban az állásból való eltávolítással, a szakember gépkocsijának megrongálásával, kutyatámadással, valamint a bírósággal, perrel, feljelentéssel való fenyegetések szerepelnek.

5. ábra: A fenyegetések irányultsága az érintett intézmények körében (N = 344)



A fenyegetések, bántalmazási kísérletek, illetve az esetleges bántalmazások rövid bemutatására nyitott kérdés formájában biztosítottunk lehetőséget. A beérkezett válaszokat összegezve igyekszünk bemutatni, néhány tipikus, vagy éppen rendhagyó véleményt pedig idézet formájában (dőlt betűvel) jelenítünk meg.

A **szakemberek fenyegetésekhez** való viszonyulásáról (már-már beletörődéséről) sokat elmond, hogy többen hasonlóan fogalmaztak *„fizikai bántalmazás nem volt, csak szóbeli fenyegetés, sértegetés és a Facebookon írásbeli lejárata”*.

Az intézmények beszámoltak arról, hogy *„főleg verbális bántalmazás fordult elő. Ezekben az esetekben a szakember sértegetése, megszegyenyítése, bántalmazással és perrel fenyegetése, megfélemlítése, szakmai munkájának leminősítése, személyének ócsárlása történt.”* *„Ez gyakran írásban is megjelenik, vádaskodik, illetve valótlan állít az ügyfél.”* *„Jellemzően feljelentéssel, a médiával fenyegetnek, illetve munkáltatónál, fenntartónál panasztétellel.”* *„Egy magasan pozicionált, tehetős szülők a munkából való kirúgással fenyegették a családsegítőt, olyannyira, hogy az intézmény fenntartójához fordultak ezzel a kérelemmel/követeléssel.”*

A munkatársak vagy családtagjai életének kioltására, testi épségére vonatkozó fenyegetéseket (239 intézménynél) leggyakrabban így írták le a kollégák:

- *„Artikulálatlan hangnemben ordított, üvöltözött, indulatosan, fenyegetően közelített és életveszélyesen megfenyegette a szakembereket.”*
- *„Fenyegetőzés a családsegítő megölésével, kiskorú családtag megerőszakolására tett szóbeli utalás.”*
- *„Majd nagyobb társasággal visszatér, tudja, hol lakik a szakember, tudja, milyen autóval jár, ismeri a családját stb.”*
- *„Leggyakrabban az életünk kioltására irányuló fenyegetéseket kapunk.”*
- *„Intézmény felgyújtásával fenyegetés.”*
- *„A fiú megfenyegette az esetmenedzsert, hogy beleveri a fejét a rácsba, majd hazamegy és megöli a kliens élettársát.”*
- *„Az asztalt ráborítja, beleveri fejét az asztallapba, falhoz vágja.”*
- *„Ha a kiskorúakat kiemelik a családból, akkor "Inárcs" lesz.”*
- *„Kinyírlak, kicsinállak, megtalállak, megkeresem a családot is...”*
- *„Ha még egyszer odamegy a családsegítő, akkor a nagy kést a hátába állítja”*
- *„Ha el meri venni tőle a gyermeket, akkor ő is elveszi a családsegítő gyermekét.”*
- *„A rendőrök jelenlétében fenyegetés, hogy megölnék, a kollégánőt egy hete fenyegették meg, hogy megverik.”*
- *„Mindennapos a szóbeli fenyegetés, amely a családtagjaink felé is irányul. Sokszor féltjük gyermekeinket!”*

Ezen az incidensek helyszínei gyakran túlmutatnak az intézményen vagy a család lakásán, többen jelezték, hogy pl. *„utcán, autóból kiabált a családsegítőre, aki napokig az élmény hatása alatt maradt”*, vagy, hogy kollégát *„a saját háza előtt szidalmaztak a kliensek ordibálva, fenyegetve, egészen sokáig, majd a kocsiba gyorsan beült és ott ököllel a kocsik ablakára ütött a kliens.”* Gyakorinak mondhatók a zaklatások is telefonon, e-mailen, utcán és egyéb nyilvános helyen, vagy éppen a *„Messengeren keresztüli fenyegetőzés és trágár szavak használata a családsegítő személyére”*.

A válaszadók egy része a fenyegetőző ügyfeleket is tipizálta: *„Több ügyfelünk büntetett előéletű, erőszakos bűncselekményt elkövető, droghasználó, ill. pszichiátriai betegséggel, értelmi fogyatékossgal küzd, jellemzően ők azok, akiknek ilyen megnyilvánulásai vannak.”* Itt kell kiemelnünk, hogy a pszichiátriai betegek, különösen a kezeletlen pszichiátriai

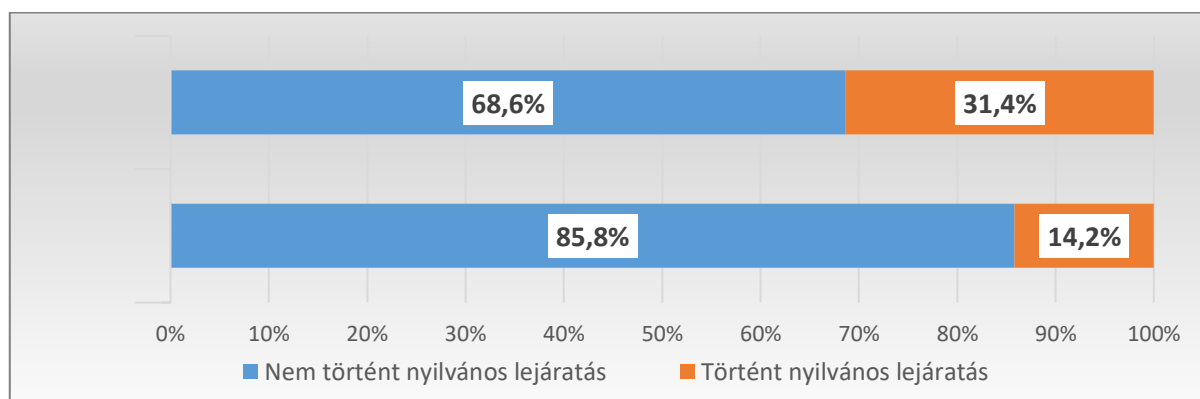
betegséggel küzdő ügyfelek agresszivitását, annak gyakori előfordulását nagyon magas számban fogalmazták meg az intézmények.

3.3. Nyilvános lejáratás, rágalmazás

Az előzőekben bemutatott nyilvános lejáratással történő fenyegetések közül 108 szervezetnél az meg is valósult. Tehát az utóbbi 3 évben minden ötödik szolgáltató érintetté vált az ügyfelek részéről az intézmény vagy munkatárs irányába megvalósított nyilvános lejáratással. Ebben a 108 intézményben összesen 286 személy 617 alkalommal élt ezzel a szakmai presztízszt romboló eszközzel, amely a kollégák elköteleződésére is rendkívül kártékony hatással bír.

Amennyiben arra a kérdésre keressük a választ, hogy mely intézménytípusoknál gyakoribb ez a jelenség, akkor azt tapasztaljuk (6. ábra), hogy az összes válaszadó intézmény tekintetében a szolgálatok esetében 14,2%-os, a központoknál pedig ennek több mint duplája, 31,4%-os az az arány, ahol nyilvános lejáratás, rágalmazás történt. Ez a jelentős eltérés feltételezhetően a különböző szolgáltatók ügytípusainak jellemzőire vezethető vissza. A központok esetében ugyanis a hatóság közeli feladatellátás sokkal inkább eredményezhet konfliktusos helyzeteket a szakember és a kliens között, mint a szolgálatoknál biztosított családsegítői munka.

6. ábra: Nyilvános lejáratást megtapasztalt intézmények aránya, intézménytípusok szerinti bontásban



4. Fizikai bántalmazás jelenléte a szakterületen

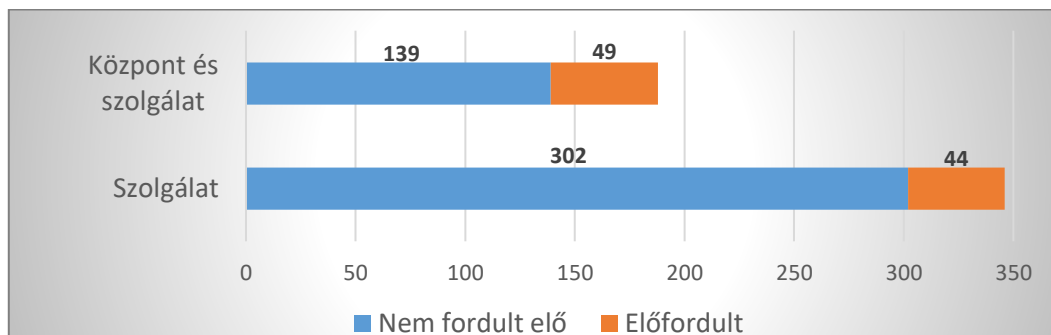
Egyre többször lehet hallani arról, hogy a család- és gyermekjóléti szolgáltatók családsegítőit, esetmenedzsereit feladatellátásuk során fizikailag is bántalmazzák az ügyfelek. E problémakört két aspektusból vizsgáltuk:

- egyrészt megkérdeztük a fizikai bántalmazási kísérletek gyakoriságát, tehát azokat az eseteket, amikor a bántalmazás folyamata már megkezdődött, de nem fejeződött be (pl. meg akarta ütni, de nem sikerült, vagy valamilyen eszköz, bot, fegyver stb. már „előkerült”, de végül nem használták),
- másrészt adatot gyűjtöttünk azokról az ügyekről, amikor a fizikai bántalmazás megvalósult (ellökte, megütötte, megrúgta, megdobta, megszurta stb.)

Összesen 93 intézmény jelezte, hogy évente minimum 1-2 alkalommal előfordul náluk **bántalmazási kísérlet**. Ezek közül 3 intézményben kéthavi, 2 szolgáltatónál pedig havi rendszerességről lehet beszélni. Megvizsgálva az intézménytípusonkénti előfordulási gyakoriságokat megállapítható, hogy a központok esetében minden negyedik (26%) intézménynél legalább évente történik bántalmazási kísérlet, a szolgálatok esetében pedig minden nyolcadik (13%) intézmény érintett (8. ábra)

Amennyiben az előfordulási gyakoriságot és az azt jelző intézmények számát összevetjük, akkor a vizsgált időszakban a bántalmazási kísérletek száma 185 alkalomra tehető.

7. ábra: Fizikai bántalmazási kísérletek intézménytípusonkénti megoszlása



A kérdőív nyitott kérdésére adott válaszokat elemezve rendkívül „színes” képet kaphatunk a bántalmazási kísérletek megjelenéséről. Az alkalmazott eszközök közül nagyon sokan számoltak be arról, hogy egy-egy ügyfél „késsel hadonászva és kiabálva” támadt a munkatársakra, vagy „a zárt ügyfélfogadó térben elővette a nadrágszárba bújtatott éles tört, mellyel megfenyegette az esetmenedzsert és a családsegítőt”. De sajnálatos módon előfordult olyan eset is, amikor egy „kiskorú késsel szándékosan a segítőre támadt, mely a munkavállaló felmondását vonta maga után.”

A kés mellett azonban számtalan más eszköz is előkerült a bántalmazási kísérletek alkalmával:

- „A családsegítőre kutyát uszított, illetve a rendőrség megérkezését követően baltával, ásóval, lapáttal indult a családsegítővel és a rendőrökkel szembe.”

- *„Kolléganőmet fejszével a kezében, támadólag fellépve zavarta el otthonából egy nagyszülő.”*
- *„A nagyszülő egy törött üveggel fenyegetőzött, hogy elvágja a családsegítő nyakát.*
- *„Bántalmazási kísérlet történt vascsővel, de az eljáró rendőr megakadályozta a bűncselekményt.”*
- *„Az édesapa a kiérkező családsegítőt elzavarta egy vasvillával és szidalmazta.”*
- *„Apa egy vastag karóval megindult felém (...) teljes erőből a ház falát kezdte el ütni.”*
- *„Ásót dobtak a munkatársakra, akik autóval éppen el tudtak menekülni a helyszínről.”*
- *„Az ügyfélnél lőfegyvert vett elő az otthonában.”*
- *„Fegyverrel való fenyegetés, amely családlátogatás során történt”*
- *„Az egyik szülő a fegyvert akarta megmutatni, amely a kezében azonnal elsült.”*
- *„Volt amikor macsétával jöttek felénk a szegregátumban az utcán és volt olyan, hogy puskával lövöldöztek a közvetlen környezetünkbe. Ezek erőfitogtatások, melyek a megfélemlítésünkre szolgáltak.”*

Gyakran előfordul az is, hogy az ügyfelek egy-egy kollégát beszorítanak az iroda egy sarkába, vagy családlátogatás során magukra zárják az ajtót és veréssel fenyegetik, lökdösik a munkatársakat: *„az intézmény épületében sarokba szorított két kollégát, közölte, hogy emberölésért ült már stb.”*

Hasonló a helyzet, amikor az ügyfelek a szakemberek autóira támadnak úgy, hogy ők benne ülnek, menekülni próbálnának: *„intézményi autót ütlegelte, kiskorú gyermekei pedig sárral dobálták azt”; „autómon töltötte ki a dühét a kliens”; „lökdöste a családsegítőt, valamint az autóját megrugdosta”.*

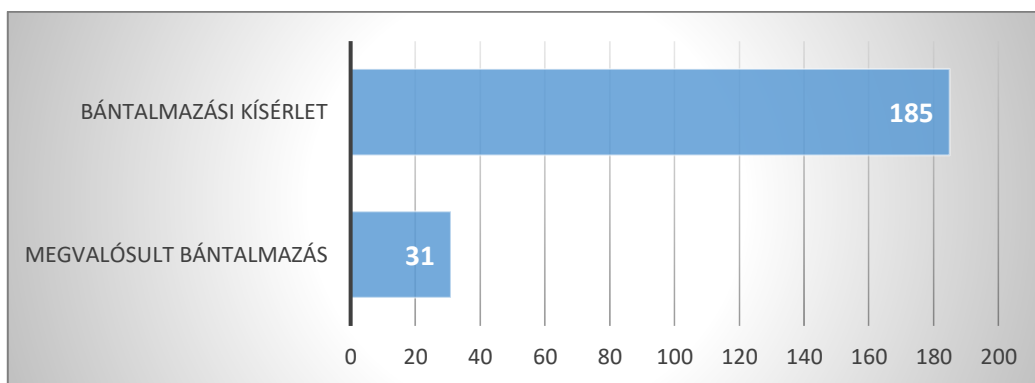
Meglepően magas gyakorisággal bírnak azok a megalázó szituációk, amikor a kliens arcon köpte (akár többször is) a szakembert, de egyéb módon megnyilvánuló bántalmazási kísérleteket is jeleztek a válaszadók:

- *„A munkatárs lakására betört egy kliens, életveszélyesen megfenyegette a kollégát, aki erről rendőrségnél feljelentést tett. Bocsánatot kért, így lezárták a nyomozást.”*
- *„Gondozatlan pszichiátriai beteg vödörbe összegyűjtve saját emberi ürülékét, majd azzal a szándékkal érkezett az intézménybe, hogy ezt az ürülékét a kollégákra borítsa. A szakmai vezető próbálta megakadályozni a cselekményt, így a vödör tartalma az intézményben szét ömlött és a kollégák ruhájára fröccsent.”*
- *„Köpködés, ajtócsapkodás, ököllel falba ütés, laptop földhöz vágása, telefon összetörése.”*

- „Személyautó rákormányozása a családsegítő autójára, majd hirtelen visszakormányozása a saját sávba.”
- „Szék és üveg dobálása a szolgálatos kolléga felé.”
- „A kolléganőt nem engedte távozni, beszállni saját gépjárműjébe, miközben életveszélyes fenyegetéseket ordibált az arcába.”
- „Utcán szaladt az ügyfél az esetmenedzser után késsel hadonászva és kiabálva.”

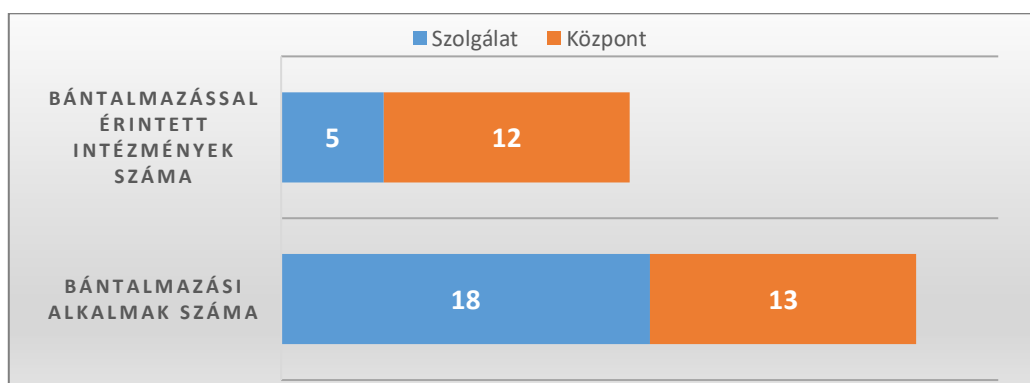
Az elmúlt 3 évben **17 intézményben összesen 31 alkalommal bántalmazott ügyfél munkatársat** a feladatellátásuk során, vagy azzal összefüggésben. Ezek közül **1 eset volt, amely 8 napon túl gyógyuló sérüléssel járt.**

8. ábra: Fizikai bántalmazások, illetve bántalmazási kísérletek száma (alkalom)



Ha a fizikai erőszak előfordulási gyakoriságát elemezzük, akkor feltűnik, hogy míg az érintett intézmények 70%-a a központ és csak 30%-a szolgálat, addig a bántalmazások többsége (58%-a) a szolgálatokban történik. Ez azt jelenti, hogy kevesebb számú szolgálat több, intézményi átlagban 3,6 bántalmazási alkalmat jeleztek, míg ez a szám a központok esetében 1,1 alkalom/intézmény.

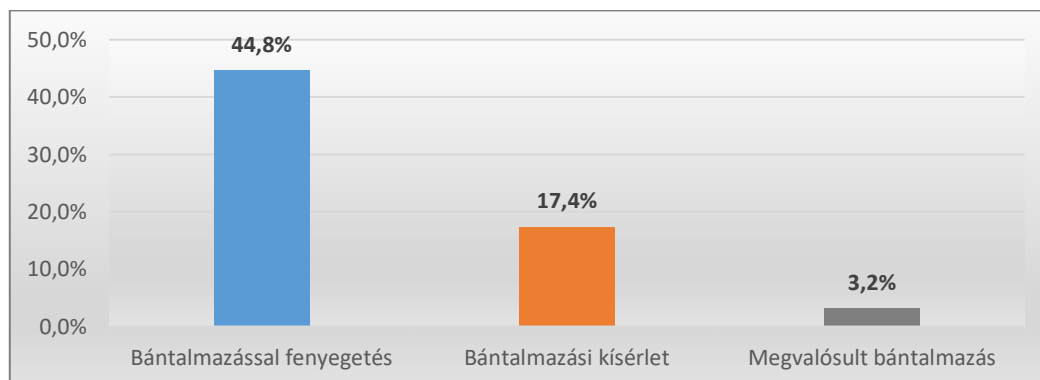
9. ábra: Fizikai bántalmazások intézménytípusonkénti megoszlása



A fent bemutatott adatokat összegezve elmondható, hogy a szóbeli fenyegetésekkel érintett intézmények száma igen magas, a szolgáltatók majdnem felét (44,8%) teszik ki. Még inkább

figyelmet érdemlő, hogy a család- és gyermekjóléti intézményeink több mint 17%-ában tapasztalják a kisebb vagy nagyobb számban előforduló bántalmazási kísérleteket és 3,2%-ában pedig a szociális szakemberek fizikai bántalmazását.

1. ábra: Fenyegetéssel és bántalmazással érintett intézmények aránya



A nyitott kérdésekre adott válaszok alapján a kollégák bántalmazásának leggyakoribb formái, hogy az ügyfelek ellökik, rángatják vagy megütik őket. Volt eset, hogy ennek következményeként „a kolléga munkahelyet változtatott”.

Más településeken „az ügyfél saját gépkocsijával elütötte a kollégát”, vagy „a kamasz nem tudta indulatait kezelni és a munkatárs alkarjára csapta a szobaajtót”, de beszámoltak a válaszadók olyan cselekményről is, amikor „hátról támadt az ügyfél, az esetmenedzser haját tépte”, illetve „több alkalommal előfordult, hogy az ügyfél kutyája támadt a segítőre. Kutyaharapásra is volt példa”.

Volt intézmény, amely munkatársai védelmében már komolyabb lépéseket is tett. Elmondták, hogy „az egyik asszisztenst reggeli órákban, az utcán támadott meg egy régi ügyfelünk. A férfi korábban már többször megfenyegetett bennünket, ennek következtében biztonsági őr vigyáz ránk az intézményben, nyitva tartási időben.”

5. Ügyfélagresszióval szembeni fellépés gyakorlata

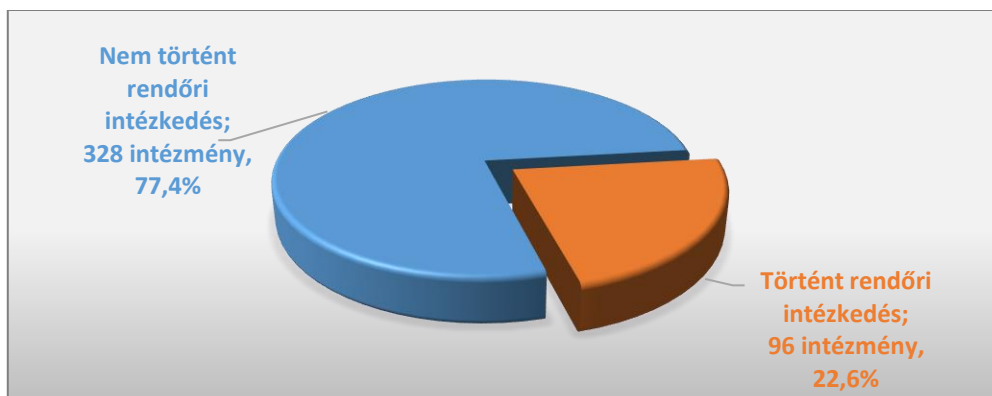
Általánosságában elmondható, hogy az ügyfélagresszió esetében a jogi következmények nem tekinthetők általánosnak, mely mellett a számadatok azt is alátámasztják, hogy az ügyfelek erőszakos megnyilvánulásai nem tekinthetők elszigetelt jelenségnek. Egyértelmű az alábbiakban részletezett fejezetet áttekintve az is, hogy a központként feladatokat ellátó szolgáltatók jobban ki vannak téve feladatkörüknél, funkciójuknál fogva az esetleges ügyfélagresszióknak, erőszakos megnyilvánulásoknak. A kérdésekre adott válaszok esetében először a válaszok egésze került áttekintésre, majd, külön-külön is vizsgáltuk a szolgáltatóként és a központként működő szolgáltatók válaszait.

5.1. Rendőri intézkedések

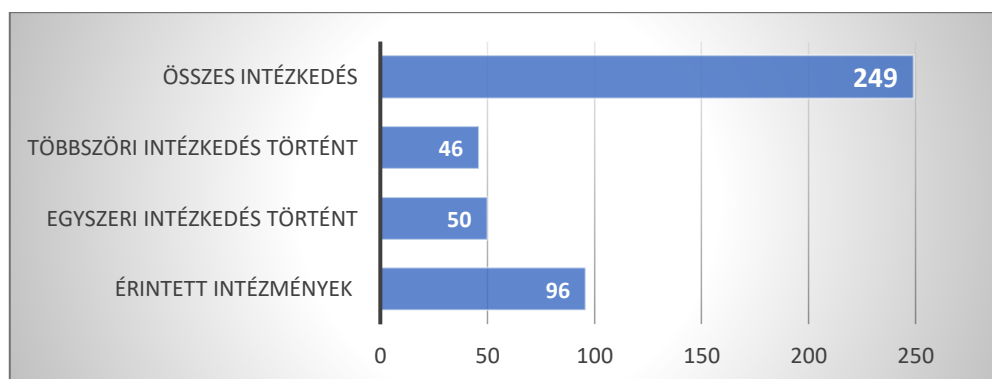
Fenyegetéssel, erőszakos cselekménnyel vagy bántalmazással érintett 424 intézmény közül 328 esetben (77,4%) egyetlen ügy kapcsán sem történt rendőri intézkedés. Mindössze 96 szolgáltató számolt be arról, hogy náluk legalább egy esetben történt rendőri intézkedés, ami 22,6%-os arányt jelent.

Amikor rendőri intézkedés történt, több esetben többszöri intézkedést is foganatosítottak, összesen 249-ről számoltak be a válaszadók. E szervezetekből tehát átlagosan 2,59 rendőri intézkedést jeleztek.

2. ábra: Az erőszakos cselekményekkel terhelt intézmények közül a rendőri intézkedésekkel érintett intézmények aránya (N=424)



3. ábra: A rendőri intézkedések megoszlása

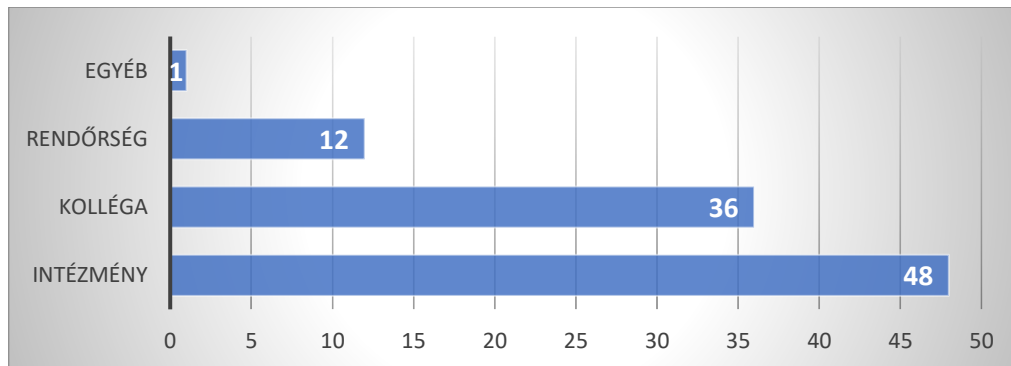


A fenti táblázatban szereplő 96 rendőri intézkedésről beszámoló válaszadó, több mint fele, 56 központként végzi feladatait. Ezen számadatot érdemes párhuzamba állítani azzal, hogy a kérdőívet 188 központ képviselője töltötte ki, így ezen intézmények közel egyharmadában történt az összes megadott rendőri intézkedés több mint fele, 58%-a. A korábban már kiemelt hatóság közeli feladatellátás lehet a százalékos megoszlás háttérében, ugyanis ezen feladatellátás sokkal inkább eredményezhet konfliktusos helyzeteket a szakember és a kliens között, mint a szolgáltatóknál biztosított tevékenység, ezáltal nagyobb valószínűséggel lehet szükség rendőri intézkedésre a szakmai munkavégzés során.

5.2. Feljelentések

Az ügyfelek részéről a kollégák irányába megnyilvánuló agresszív viselkedés minden típusának összegzett számához képest a feljelentések száma alacsonynak minősíthető, mindösszesen 57 szolgáltató jelölte meg válaszában azt, hogy feljelentés is történt, összesen 86 esetben.

4. ábra: A feljelentést tevők megoszlása



Érdemes kiemelni azt is, hogy 96 rendőri intézkedéssel érintett szolgáltató közül 57-ben született feljelentés, amely az alkalmakat tekintve azt mutatja, hogy 249 rendőri intézkedéssel szemben 86 esetben történt feljelentés, tehát a rendőri intézkedések számánál is jóval alacsonyabb (harmada) a feljelentések száma.

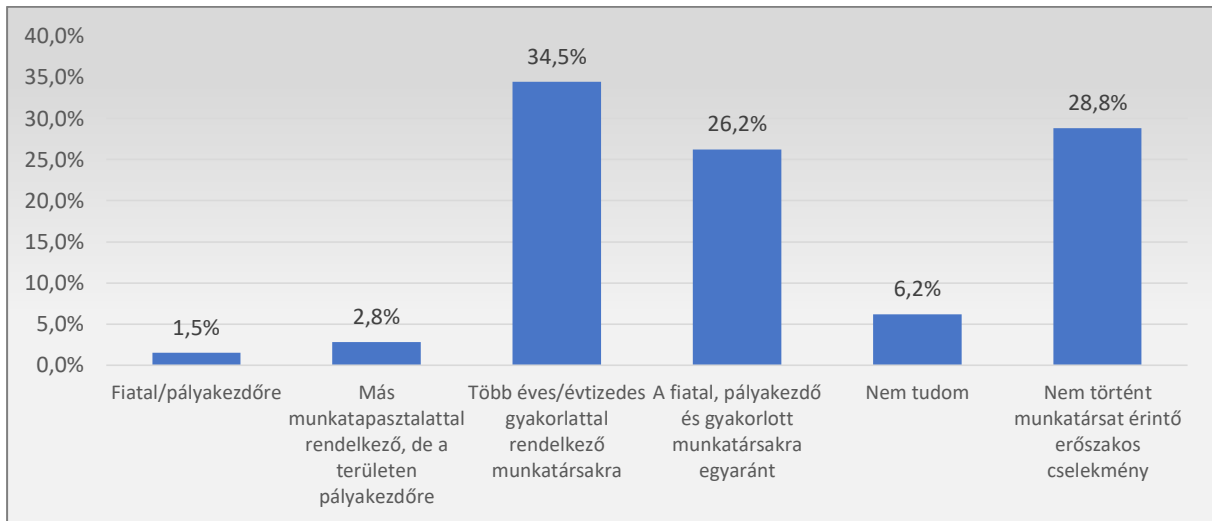
A 86 feljelentésből (57 szolgáltatónál) 36 esetben a kolléga, mint magánszemély tette meg a feljelentést, 48 esetben az intézmény, 1 esetben egyéb szervezet, 12 esetben a rendőrség hivatalból indította el az eljárást. (Több olyan eset is történt, ahol több szereplő – párhuzamosan - indított el eljárást)

A feljelentések eredményével kapcsolatos nyitott kérdésre érkezett válaszok alapján kijelenthető, hogy a válaszadók közel fele esetében az ügyek eredménytelenül, bizonyíthatóság hiányában, konkrét intézkedés nélkül lezárásra, megszüntetésre kerültek. A válaszadók nagyjából egyharmada ellenkező eredményekről számolt be, mind a letöltendő, mind a felfüggesztett börtönbüntetést, a kényszergyógykezelést és a pénzbírságot is alkalmazták a bíróságok egy-egy bizonyítottan agresszívan megnyilvánuló személlyel szemben. Több esetben merült fel, hogy az ügyek még jelenleg is folyamatban vannak, azok bizonyítása, bizonyíthatósága hosszú időt, tárgyalások sorozatát igényelheti.

6. Agresszív viselkedések jellemző mutatói

Az ügyfelek részéről a munkatársat érintő fenyegetés, erőszakos cselekmény vagy bántalmazás jellemző **személyi irányultsága** kapcsán feltett kérdésre 535 válasz érkezett az alábbi megoszlásban:

14. ábra: A munkatársakat érő agresszió személyi irányultsága szerinti megoszlása

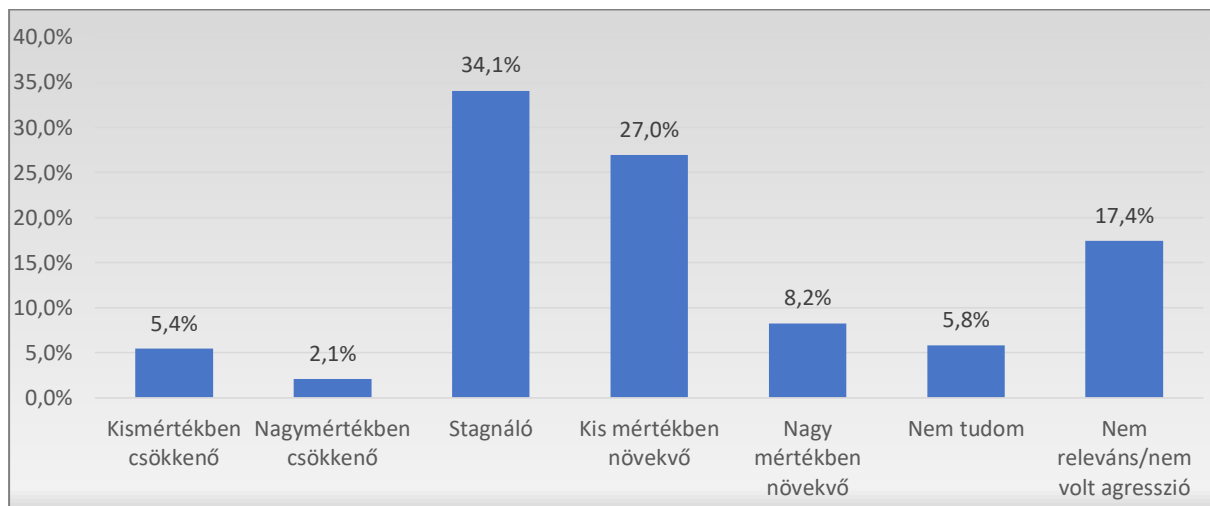


Kijelenthető, hogy a válaszadók jelentős részénél, 154 esetben nem történt ilyen, a fennmaradó 380 válaszadó közül a legtöbb, 184 szolgáltató képviselője jelölte meg, hogy az ügyfél agresszió a tapasztalt munkatársak felé irányul, 140, pedig azt, hogy mind a tapasztalt és a pályakezdők felé egyaránt.

Tekintve, hogy a tapasztalt, többéves gyakorlattal rendelkező kollégák nagyobb valószínűséggel töltenek be olyan pozíciókat, melyekben az ügyfelekkel való konfrontatív munka gyakoribb lehet (esetmenedzseri tevékenység, kapcsolattartási ügyeleti munka), így a magasabb százalékos érintettség mögött más folyamat vagy tényező nem feltétlen vélelmezhető.

Azon kérdés kapcsán, hogy „*Megítélése szerint az intézményükben az ügyfelek részéről tapasztalható verbális és/vagy fizikai agresszió gyakorisága milyen tendenciát mutat az elmúlt 3 év viszonylatában*”, az összes válaszadó 35,2%-a növekvő tendenciát jelölt meg, egyharmada stagnálónak és csupán 7,5%-a csökkenőnek ítéli az érintett időszak tendenciáit. Az adatok még annak fényében is elgondolkodtatóak, hogy közel 18 százaléka a válaszadóknak arról számolt be, hogy nem történt munkatársakat érő fenyegetés, erőszakos cselekmény vagy bántalmazás.

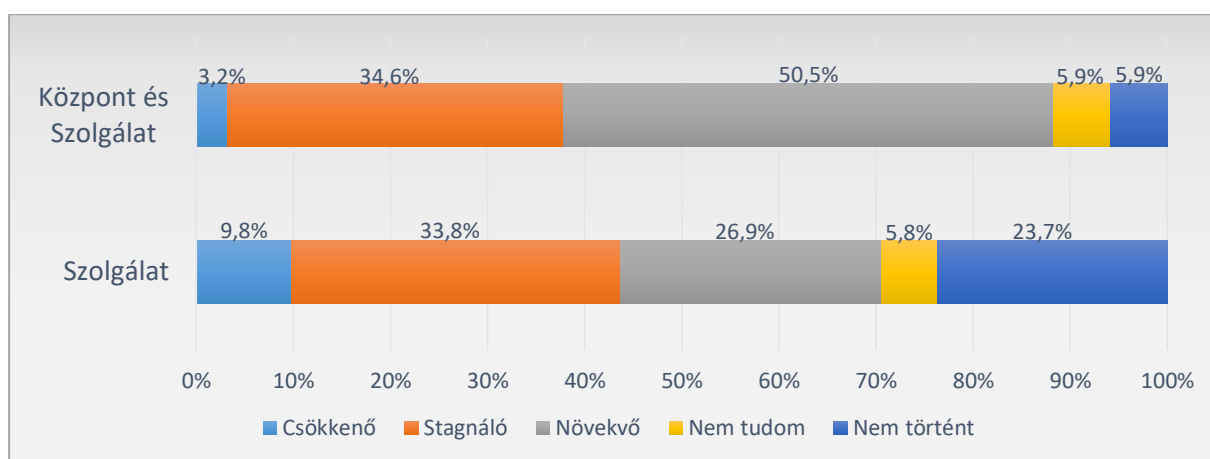
5. ábra: Ügyfélagresszió tendenciájának megítélése



Ugyanezen kérdés válaszainak értékelését a működési mód szerint megbontva is érdemes vizsgálni. E tekintetben a központként működő és a csak szolgálatként működő intézmények válaszai között jelentős eltérések tapasztalhatóak.

A központok esetében a válaszadók több, mint a fele, 50,5% a jelölte meg, hogy növekvő tendenciájú ügyfélagressziót éltek meg a kollégáik az elmúlt 3 évben, mely válaszok a szolgálatok esetében csak 26,9%-ot tettek ki.

16. ábra: Ügyfélagresszió tendenciájának megítélése az ellátási típusok bontásában



A tendencia csökkenésének érzékelése fordított arányokat mutat: míg a központok esetében 3,2% tapasztalja az agresszió jelenlétének csökkenését, addig a szolgálatok esetében ez az arány ennek háromszorosa, 9,8%. A stagnálást viszont hasonlóan, közel egyharmad arányban jelölték meg a válaszadók mindkét ellátási típusban.

Annak figyelembe vétele mellett, hogy közel minden, hazánkban működő központ válasza szerepel a kérdőívben, mindenképpen elgondolkodtató, hogy a válaszadók fele úgy értékeli, hogy az ügyfélagresszió a kollégákkal szemben emelkedő tendenciát mutatott az elmúlt három

évben. Ennek tükrében mind a tényleges, mind a szubjektív biztonságérzet fokozása, támogatása megfontolandó lehet a jövőben.

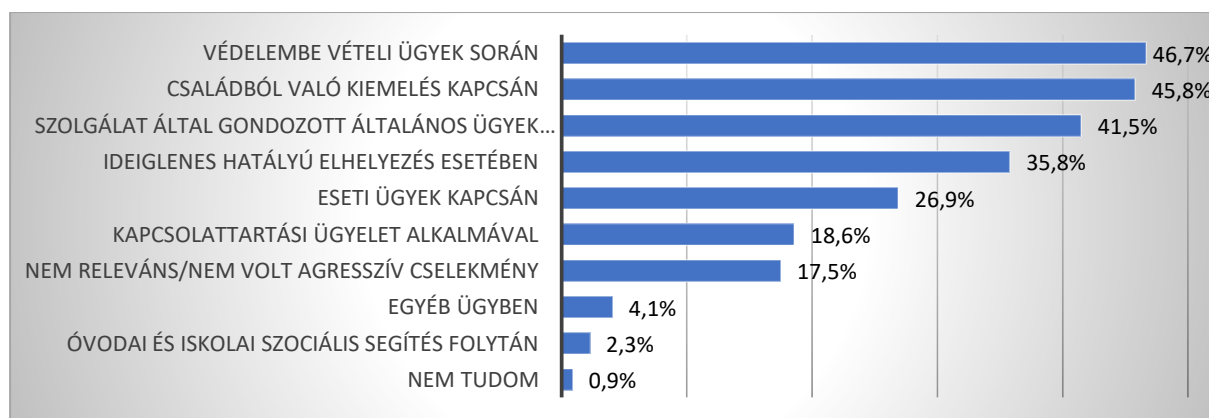
Arra a kérdésre, hogy „*Megítélése szerint az intézményükben, az ügyfelek részéről tapasztalható verbális és/vagy fizikai agresszió jelenléte és gyakoriságának változása milyen hatással van a dolgozók mentális állapotára*” beérkezett válaszok alapján feltételezhető, hogy az intézmények igyekeznek ezen helyzeteket kezelni, tompítani.

A válaszadók csupán 6%-a jelezte, hogy e jelenségnek nincs érzékelhető hatása a dolgozók mentális állapotára. Azonban 36%-a kis mértékű, míg 40% nagy, vagy jelentős mértékű negatív hatásról számolt be. E kérdésfelvetés kapcsán is megállapítható, hogy központok vonatkozásában súlyosabb a probléma, mint a szolgálatok esetében. A központok több mint fele (51,1%) érzékeltte ezt a hatást nagy, vagy jelentős mértékűnek, míg a szolgálatok esetében ez az arány 32,9%.

Szükségnek látjuk kiemelni, hogy 72 szervezet esetében (13,5%) a területen ügyfél-agresszió jelentős negatív hatása miatt a szakemberek már a felmondást is kilátásba helyezték, valamint 13 intézmény jelezte (2,4%), hogy az elmúlt 3 évben már veszített is el szakembert e probléma okán.

Azon kérdésre, hogy „*Milyen típusú ügyekben fordult elő verbális és/vagy fizikai agresszió az ügyfelek részéről*”, igen vegyes megoszlásban érkeztek a válaszok.

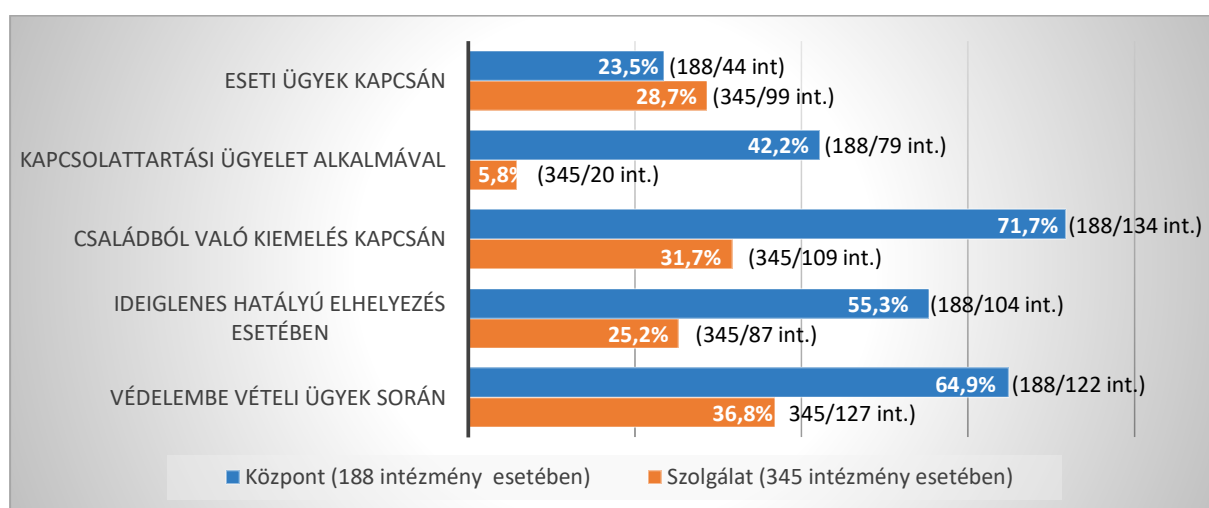
17. ábra: Az ügyfél-agresszió megjelenési aránya a különböző ügytípusok esetében (N= 534 intézmény)



A védelembé vételi ügyek, a családból való kiemelés és a szolgálat által általánosságban gondozott ügyek során válaszlehetőségek kerültek az első három helyre, mely jelen esetben azt jelenti, hogy ezen ügyek kapcsán a válaszadók több mint 40%-a tapasztalt agresszív megnyilvánulásokat az ügyfelek részéről. Megállapítható, hogy míg az eseti ügyek vonatkozásában kisebb eséllyel jelenik meg az agresszív magatartás, addig a hatósági ügyekhez és a hosszabb távú gondozáshoz kapcsolódóan már lényegesen magasabb ez a mutató.

A fent bemutatott 17. sz. ábra adatai az összes (534) válaszadó intézmény értékelésének százalékos megoszlását tartalmazza. Ha azonban megvizsgáljuk a szolgálatok és a központok válaszait külön-külön is, akkor az állapítható meg, hogy különösen a hatósági ügyekhez kapcsolódóan jelentős eltérés mutatkozik. Ez esetekben a központok agresszivitással való érintettsége több mint duplája a szolgálatokénak, ami természetesen a két szolgáltató típus feladatmegosztásából ered. Az ábra jól mutatja tehát a probléma rendkívüli súlyosságát. A Családból való kiemelések kapcsán az intézmények 71,7%-a, a védelembé vételi ügyekhez kapcsolódóan 64,5%-a, az ideiglenes hatályú elhelyezések vonatkozásában pedig 55,3%-a tapasztalt agresszív megnyilvánulásokat az ügyfelek részéről.

6. ábra: Az ügyfélagresszió megjelenése a szolgáltatási formák és a különböző ügytípusok bontásában

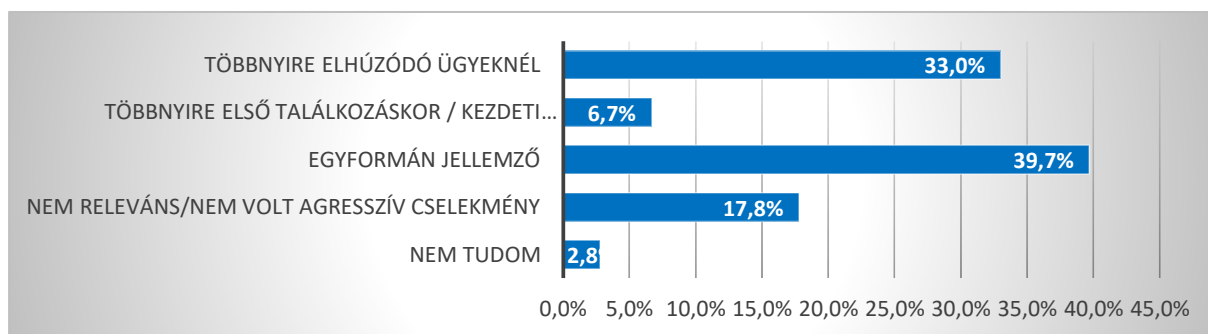


A 17. sz. ábrában az „egyéb ügyekben” válaszok aránya alacsonynak mondható, mégis szükségesnek érezzük bemutatni, hogy a válaszadók milyen eseteket soroltak e kérdéskörbe. Látható ugyanis, hogy még a kifejezetten segítő jellegű tevékenységek során is, mint pl. az adományok osztása vagy az „anyaotthonokba” történő elhelyezések kapcsán is előfordulnak agresszív megnyilvánulások. Többen itt jelölték a pszichiátriai problémákkal küszködő ügyfelek részéről jelentkező bántalmazásokat is.

Az ügyfélagresszió esetleges megjelenésének előrejelzése, vagy az arra való felkészülés tekintetében fontosnak ítéltük megvizsgálni, hogy tipizálhatóak-e a szakmai munkavégzés azon pontjai, szakaszai, ahol nagyobb eséllyel várható az agresszív magatartás megjelenése. A kitöltők az alábbiak szerinti válaszokat adták: 6,7%-uk az első találkozást, míg 33%-uk az elhúzódo ügyeket jelölte meg konfliktusforrásnak, közel 40%, pedig mindkét lehetőségnél egyformának érzékeli az ügyfelek agresszív megnyilvánulásaink megjelenését. A válaszok alapján kijelenthető, hogy az elhúzódo esetkezelések, hosszú gondozási folyamatok nagyobb valószínűséggel voltak a kollégák ellen irányuló agresszív magatartással terheltek, így ebből

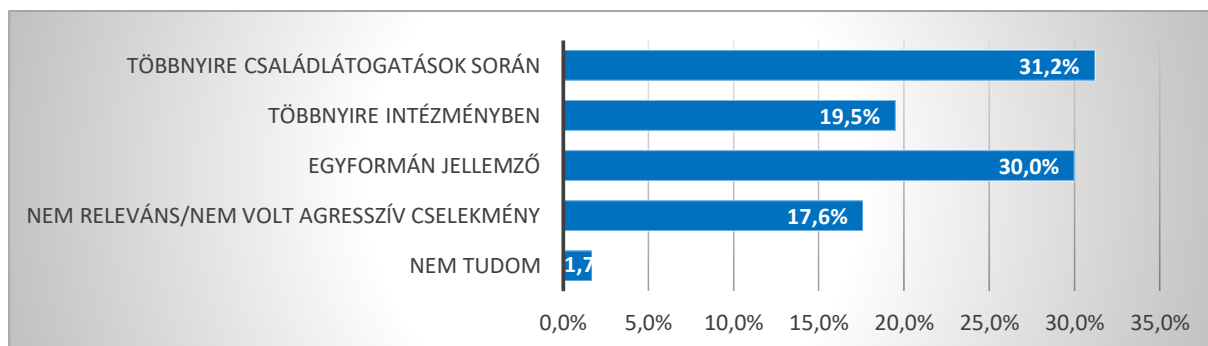
következtethetünk arra, hogy ezen tendencia általánosságban is helytálló.

197. ábra: A munkatársakat érő agresszió megjelenése egyes ügytípusokhoz kapcsolódóan



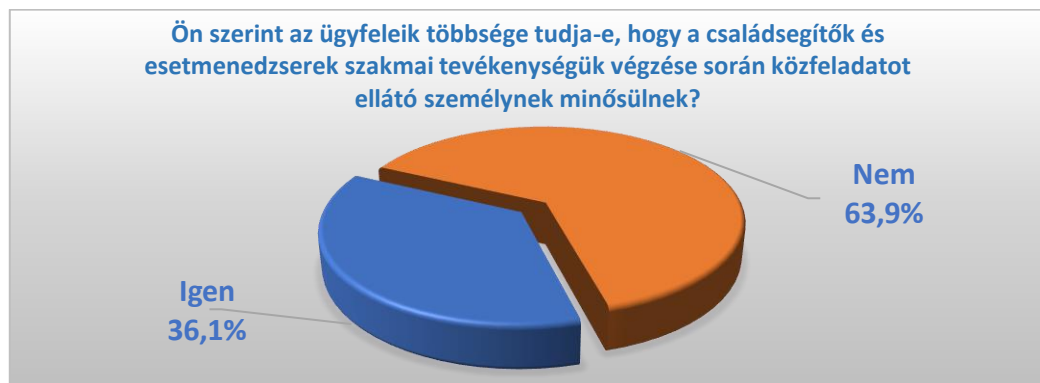
A kérdőív vizsgálta azt is, hogy **mely helyszíneken** magasabb az ügyfél-agresszió előfordulási gyakorisága. A válaszadók tapasztalatai szerint mind az intézmények falain belül, mind a családlátogatások során gyakran előforduló jelenségről beszélhetünk, viszont 11,7%-kal többen jelölték a külső helyszínt, azaz az ügyfelek saját ingatlanait.

20. ábra: A munkatársakat érő agresszió megjelenésének jellemző helyszínei



A család- és gyermekjóléti szolgáltató intézményektől megkérdeztük azt is, hogy meglátásuk szerint az „*ügyfelek többsége tudja-e, hogy szakmai tevékenységük során Önök közfeladatot ellátó személynek minősülnek?*” A válaszadók véleménye szerint az ügyfelek alig több mint egyharmada van tisztában ezzel a jogi szabályozással.

81. ábra: Az ügyfelek ismerete a közfeladatot ellátó személyek köréről



7. Területen dolgozók által megfogalmazott vélemények, javaslatok

A kérdőív felvétele során nyitott kérdések formájában lehetőséget biztosítottunk a válaszadók számára, hogy bővebben kifejtessék a jelenségekkel kapcsolatos véleményüket és javaslataikat.

7.1. Az agresszív, fenyegető viselkedés kiváltó okai a szakemberek megítélése alapján

Az agresszív magatartás okairól 534 válaszadó írta le véleményét és tapasztalataikat, melyek több ponton jelentős egyezőségeket mutattak. A válaszok az alábbiakban kifejtett két főcsoportra oszthatók. Ezek alapján a segítő kapcsolatban megjelenő agresszív viselkedés egyrészt az ügyfelekhez és személyiségjegyeihez közvetlenül kapcsolódó kiváltó okokra, másrészt a kliens és a szakember közötti kapcsolatban esetlegesen kialakuló feszültségre vezethető vissza.

7.1.1. A kliensek élethelyzete, coping stratégiák hiánya

Az agresszív magatartási formák megnyilvánulásának lehetséges okaiként elsődlegesen a kliensek kilátástalan élethelyzetét vagy szocializációs hátrányaikat jelölték meg a válaszadók, melyek az alábbi jellemzőkkel foglalhatók össze:

- „a szociális háttér egyre nagyobb mérvű romlása, létbizonytalanság;”
- „aluliskolázottság, tudatlanság;”
- „szenvedélybetegségek, drogfogyasztás;”
- „labilis pszichés állapot, mentális problémák, feszült idegállapot;”
- „gondozatlan pszichiátriai betegségek, rendellenességek;”
- „indulati kontroll zavara, rossz problémamegoldó repertoár;”
- „belátási képesség hiánya, felelősség áthárítása, bűnbakképzés a munkatársak irányában;”
- „a türelem, a megértés, a racionális gondolkodás hiánya;”
- „a tehetetlenség érzése, a kilátástalanság és a tehetetlen düh;”
- „alacsony stressz tűrő képesség, félelem, frusztráltság;”
- „elégedetlenség, érdektünetek.”

Néhány, az ügyfélagresszió kiváltó okairól alkotott, részletesebben kifejtett véleményt is bemutatunk:

- *„Az agressziót alkalmazó ügyfelek problémamegoldási modellje jellemzően a fenyegetőzés, tetteges bántalmazás. Az agressziót kiváltó ok az övékével nem egyező vélemény, vagy cselekmény. Ezen viselkedés nem vezethető vissza a szakember viselkedéséhez, annak rátermettsége csupán tompítani képes azt valamilyen formában, azonban minden esetben elszenved, megszenved azt, mert védelemben nem részesül a szociális szakember.”*
- *„Több összetevője van ennek véleményem szerint. A Covid járványhelyzet általánosan megemelte a lakosság szorongásszintjét, emellett ügyfeleink egy részének tanult konfliktuskezelési technikája az agresszív, fenyegető viselkedés.”*
- *„Jellemzően a családi háttér, amiben a felnőtt helyesnek tartja a fizikai és verbális agressziót, a szabályok nem betartását, már gyermekként ezt látják a szülőktől, nagyszülőktől, hogy akár egy közfeladatot ellátó személy fenyegetése is elfogadható.”*
- *„Munkánkból adódóan nagyon sok bántalmazó személyiségű klienssel kell együtt dolgoznunk. Akik eddig is rendszeresen bántalmazták családtagjaikat, azok nagyon nehezen viselik, hogy egy szakember beleavatkozik ebbe a helyzetbe.”*
- *„Információhiány vagy téves elképzelés a szolgálat munkájával kapcsolatban, félelem az ismeretlentől - nem tudják mi a cél, szándék a részünkről (első találkozáskor), illetve később, ha valóban van miért aggódniuk.”*
- *„Alacsony intellektussal rendelkező ügyfeleknél jellemző, érdekeik érvényesítéséhez ezt a viselkedési formát tudják csak alkalmazni.”*
- *„Az alacsony iskolai végzettség. Az el nem sajátított megfelelő társadalmi normák.”*
- *„Sértődöttség, türelmetlenség (olyan esetben fordult elő pl., amikor az ügyfél hívását "rögtön" nem tudtam fogadni).”*
- *„A saját viselkedésének következményét szeretné áthárítani, ha nincs tisztában a lehetőségeivel és a jogaival, ezért nem az általa elképzelt- várt módon zajlik az esetkezelés.”*

E problémacsoport bemutatásánál többen megjelölték azoknak a *magasabban kvalifikált ügyfeleknek* a körét is, akik esetében a *konfliktushelyzetet* majd az *agresszív fellépést* gyakran az okozza, hogy a *segítő szakember nem hajlandó a kompetenciahatárait átlépve olyan feladatokat végrehajtani, ami sem az ő, sem az intézmény feladatai közé nem tartozik*. Ilyen és hasonló elvárásokat támaztó ügyfelek gyakran megtalálhatók a kapcsolattartási ügyelet szolgáltatást igénybe vevők körében.

7.1.2. A segítő szolgáltatások félreértelmezéséből származó feszültségek

A feladatellátás sajátosságaiból adódó gyakori személyes találkozást, kontrollként élik meg, vagy több esetben a felmerülő problémákat különböző módon értékeli a szakember és a kliens, mely helyzetek konfliktusokhoz vezethetnek.

- *„Az ügyfelek többsége nem látja át a gyermekvédelem szervezeti rendszerét, protokollját, jogszabályi kereteit, ezért félreértések és zavarodottság jellemzi őket. A legtöbb esetben nem értik és támadásnak érzékelik a feladatunkat, nem értik, hogy valójában és elsődlegesen az a célunk, hogy a családban tartsuk a gyermeket.”*
- *„Az ügyfél nem érti a probléma súlyosságát, nem akarja elfogadni annak következményeit, az intézkedéseket támadásnak véli.”*
- *„Nem azt látja akár a családsegítő, akár az esetmenedzser tekintetében, hogy segíteni szeretnénk, hanem megjelenésünkön rögtön fenyegetettséget érez a kliens.”*
- *„A családsegítő megjelenése ellenállást vált ki, akkor is, ha jelzés alapján (pl. rendőrség, iskola) megy ki a munkatárs.”*
- *„Úgy gondolják, hogy a gyermekvédelem beleavatkozik az életükbe, ezt nem veszik jó néven. Az ügyfelek nagy része sértésnek veszi.”*
- *„Úgy érzik, beleavatkozunk a dolgaikba, nem segítségnek tekintik a szolgálatot. A családlátogatásokat szinte "zaklatásnak" veszik. "Nem kell ide járni!"- mondják.”*
- *„A gyermekvédelmi beavatkozást indokolatlannak érzik, ezért támadóan lépnek fel.”*
- *„A fenyegető viselkedés akkor nyilvánul meg, amikor szociális segítő munka során szembesítésre kerülnek a hiányosságok.”*

A válaszadók megítélése alapján egyes esetekben a kliensek agresszív viselkedését maga a szakember is előidézhetheti, vagyis a segítő kapcsolat elakadását eredményezheti és az ügyfélagresszió megjelenésének kiváltó oka lehet:

- *„Ha a szakember nem megfelelően kommunikál az ügyféllel.”*
- *„Az ügyintéző személy helyzetnek nem megfelelő viselkedése.”*
- *„A problémakezelés során nem megfelelő megoldási stratégiák megválasztása.”*
- *„Az ellenséges hangnem a segítő részéről.”*

7.2. A fenyegető és agresszív megnyilvánulások kezelésére vonatkozó javaslatok

A feltett kérdésre 292 esetben történt válaszadás és javaslattevés. A javaslatokat 6 csoportba osztottuk azok tartalma szerint.

7.2.1. Társadalmi szemléletformálás és tájékoztatás

- *„Eljuttatni az információt arra vonatkozóan, hogy milyen büntetést kapnának a magatartásukért, illetve a megfelelő büntetés végrehajtása.”*
- *„Társadalmi szinten kellene kommunikálni a szakemberek feladatát, mi a dolguk (és mi nem az), Nincs propagálva, hogy mit teszünk a mindennapokban. A szakemberek helye a társadalomban nincs megfelelően kommunikálva: hogy közfeladatot ellátó személy.*
- *„Első sorban az emberek tudomására kell hozni a médián keresztül azt, hogy a szociális szakemberek közfeladatot ellátó személyek és a velük szemben tanúsított fenyegető viselkedés bűncselekmény, valamint, hogy milyen büntetésre számíthat az, aki hasonló dolgot követ el.”*
- *„Tájékoztató média kampány a családsegítésről, a szociális munkáról a gyermekvédelemben.”*
- *„Véleményünk szerint a család és gyermekjóléti szolgáltatás ismertebbé válásával talán kevesebb fenyegetés, agresszió érné a szakembereket. Országosan kellene egy intenzív tájékoztatókampány az országos médiák bevonásával a "munkánkról". A helyi szinten történők kevésnek bizonyulnak.”*
- *„Egy-egy súlyos a médiákban megjelenő ügy során látszik a reagálások mentén, hogy nem ismerik az emberek igazán, mit is takar a család és gyermekjóléti szolgálat vagy központ elnevezés.”*
- *„Segítő szakma presztízsének nyilvános növelése. Kommunikációs szóvivő, aki a médiában a szakmát képviselő, szakmai álláspontot ismertet a nyilvánossággal.”*
- *„A lakosság széleskörű tájékoztatása a segítő munkánkról, továbbá a fenyegetés és bántalmazás jogkövetkezményeiről.”*
- *„Közfeladatot ellátó személy elleni erőszak esetén is kezdetben nagy a sajtóvisszhang, de aztán az elkövető felelősségre vonásról már nem esik szó, ellenben előfordul az áldozat hibáztatása.”*
- *„Bővebb tájékoztatás, valamint határozatokban fel legyen tüntetve a közszolgálati feladatokat ellátó személyek fenyegetése bántalmazásának következménye.”*

7.2.2. A szociális szakemberek felkészítése, képzése és szupervízió

A válaszadók több esetben hiányolták a gyakorlati és szituáció központú képzést és felkészítést. Továbbá annak ellenére, hogy a szupervízió biztosítása a család- és gyermekjóléti szolgáltatók esetében kötelező, mégis több intézmény hiányolja ennek meglétét vagy hozzáférhetőségét.

- „Szakemberek felkészítése az ilyen emberek "belső működésére", egyéni szupervízió biztosítása a fokozottan veszélyeztetett munkatársak számára (családsegítő, esetmenedzser).”
- „Szupervízió (nagy szükség lenne rá). A hangos, hamar agresszívvé váló kliensek leegyszerűsített, nyugodt, de határozott kommunikációval kezelhetők. Esetleg ilyen irányú tréningek.”
- „Ingyenes konfliktuskezelési tréningek számának növelése a családsegítő munkatársaknál.”
- „A szakemberek részére konfliktuskezelési technikák gyakorlása, mely nem online, hanem jelenlétben alapuljon. Lehetőséget biztosítani különböző szituációkban történő intézkedésekre, erősíteni a szakemberek probléma megoldásait.”
- „Munkatársak felkészítése a fenti helyzetek kezelésére. Szupervízió biztosítása.”
- „Önismereti tréning, agressziókezelési technikák megismerése a munkatársak részére.”
- „Továbbképzések a szociális segítőknek pl.: konfliktuskezelés; kommunikáció és viselkedés pszichés betegekkel; jó gyakorlatok.”
- „A segítő személyek számára tréning a veszélyhelyzetek felismerésére és kezelésére. Ezekben a helyzetekben az ember lelki jelenléte és az agresszióra adott reakciója lényeges a további történések szempontjából. Már az is segíthet, ha a segítő tudatosítja magában a betöltött munkakörrel járó esetleges veszélyeket, a rá adott reakcióit és azt, hogy mindez milyen hatással van rá.”
- „Fontos lenne a szakemberek számára különböző tréningek indítása annak érdekében, hogy hogyan kezeljék az ügyfelektől kapott agressziót, az adott szituációban is.”
- „Szakemberek közötti, valós esetismertetés és a rá vonatkozó, szakember általi megfelelő válaszreakciók az ügyfél megnyilvánulásaira.”

7.2.3. Intézményrendszer belső működésének átszervezése

Az intézmények több esetben próbálják biztosítani, hogy ne egyedül legyen a kolléga a családlátogatások alkalmával. Az egyszemélyes szolgálatok esetében ez nem megvalósítható, de szükség esetén bevonható polgárőr, falugondnok stb.

- „Legalább ketten kellene jelen legyenek családlátogatásokon a szolgálattól.”
- „Nagy segítség lenne, ha a családsegítő nem egyedül látná el a feladatát.”

- *„Kis településen nagyon agresszív családhoz pl. polgárőrrel, falugondnokkal, esetleg körzeti megbízottal kimenni családlátogatásra. Bent a szolgálat fogadóhelyiségében ne legyen egyedül a családsegítő.”*
- *„Szűnjenek meg az egyszemélyes szolgálatok!”*
- *„A munkatársak megvédése az esetleges agresszív megnyilvánulásoktól. Lehetőség szerint a családlátogatások párban történjenek.”*
- *„Nem egyedül járunk családot látogatni, hanem a jelzőrendszeri tagok közül egy-két taggal, illetve előfordult, hogy a következő családlátogatáskor kértük a helyi rendőrség segítségét, kíséretét. Pár ilyen alkalom után a durva beszéd a kiabálás már nem fordult elő, így a későbbiekben egyedül is el tudunk/mertünk menni az érintett családokhoz.”*
- *„Azoknál a családoknál, ahol a fenyegetés és agresszív megnyilvánulások, verbális erőszakra utaló jelek vannak, ott mindenképpen legalább két családsegítő menjen ki a családhoz.”*
- *„Egyszemélyes szolgálatok megszüntetése, mivel sokkal nagyobb veszélynek vannak kitéve. Segítséget nem tudnak kérni senkitől.”*
- *„Az egyszemélyes szolgálatoknál dolgozó családsegítő magára van hagyva, nem lehet tudni, hogy egyes intézkedések mit váltanak ki az adott kliensből, ezért minden esetben szükség lehet egy második, segítőre.”*

7.2.4. Biztonsági és egyéb támogató személyzet

A kollégák biztonságának megvédése érdekében számos javaslat érkezett valamilyen biztonsági személyzet alkalmazására. Az intézmények biztosítsanak a kollégák számára ügyvédi képviseltet.

- *„Biztonsági őr/rendőr/polgárőr jelenléte.”*
- *„Azt gondolom, ha minden intézményben lennének biztonsági őrök, az mérsékelhetné a kliensek agresszív megnyilvánulásainak számát.”*
- *„Jó lenne, ha a szociális intézményekben is lenne legalább egy 4 órában foglalkoztatott biztonsági őr, ezáltal a kollegák biztonságba éreznék magukat. Nálunk sajnos porta szolgálat sincs, bárki bejöhet mindenfajta ellenőrzés nélkül.”*
- *„Nagyobb rendőri jelenlét a kis településeken.”*
- *„Esetleg 1-2 napon biztonsági őr jelenléte.”*
- *„Intézményenként egy Őrző védő státusz engedélyezése és finanszírozása a költségvetési törvénybe.”*

- *„A családsegítő ne legyen egyedül az intézményben. Visszatartó erőnek kell lenni véleményem szerint, lehet az polgárőr- amit én igénybe szoktam venni a településen) rendőrség, biztonsági őr.”*
- *„Biztonsági őr az intézményekben, családlátogatásoknál (problémás helyzetben) rendőri kísérő.”*
- *„Jogi támogatás a kollégák részére.”*
- *„Kellene egy érdekvédelmi szerv ahová fordulhatunk, aki jogi segítséget nyújtana, ügyvédi levelet írna az érintett családnak, ismertetve a megnyilvánulásainak következményeit.”*
- *„Nagy szükség lenne jogászra, ügyvédre, aki mindig rendelkezésre áll és bizonyos levelekre csak ő válaszol.”*

7.2.5. Jogszabályi környezet

A válaszokból megállapítható, hogy a kollégák elleni agresszív magatartások tekintetében nem érzékelik a társintézmények (rendőrség, ügyészség stb.) támogató segítségét és a közfeladatot ellátó személyeknek járó védelmet. Ezért a legtöbben jogszabályi szigorítást javasolnak.

- *„Az ügyészség ne minősítse át a közfeladatot ellátó személy elleni erőszakos ügyeket, zaklatássá.”*
- *„Súlyosabb büntetések meghatározása.”*
- *„Jogi eljárások rövidítése (30 nap) a jogkövetkezmény szigorítása (pl. jelentős összegű pénzbírság).”*
- *„Minden viselkedésnek legyen számonkérhető, szankcionálható következménye. (jogi háttér biztosítása).”*
- *„Határozottabb rendőrségi fellépés, jogszabályok változtatása, súlyosabb büntetési tétel kiszabása.”*
- *„A szociális munkások védelme, a kapcsolattartási ügyek védelmének átgondolása.”*
- *„A rendőrség vegye komolyan az eseteket. Intézményünkben halálos fenyegetés szóban, majd késsel történt 2021 áprilisában. A rendőrség felfegyverkezve elkövetett garázdaság ügyében folytatott eljárást, nem vette figyelembe a közfeladatot ellátó személy státuszt.”*
- *„Azoknál az ügyfeleknél, akik többször is agresszívan léptek fel, bevonni a rendőrséget, és legyen valamilyen retorziója az agresszív viselkedésnek (akár pénzbüntetés).”*

- *„Az ügyfél részéről már a szóbeli fenyegetés is vonjon maga után valamilyen szankciót, ne kelljen megvárni az esetleges tettelegességet.”*
- *„Jogszabályváltozás szükséges a közfeladatot ellátó személyek esetében a magánvádas eljárások helyét közzvadas eljárásokká minősítése.”*
- *„Az intézmények által tett feljelentések gyorsabb kivizsgálása és ne minősítsék át magánvádas eljárássá azokat, hiszen munkakörükből kifolyólag éri a kollégákat az atrocitás.”*
- *„Rendkívüli esetben soron kívüli, gyorsított eljárás (kórházi osztályra felvétel, rendőrségi eljárás).”*

7.2.6. Technikai eszközök

A jogi-, személyi-, és strukturális védelmi javaslatokon túlmenően a modern technológiai eszközök bevezetésére is több javaslat született. Elsődleges módon pánik jelző eszköz és az intézményi kamerarendszer bevezetése fogalmazódott meg. Az elmúlt időszakban néhány intézmény már bevezette ezen eszközök alkalmazását.

- *„Mi konkrétan egy pánik csengő bevezetését szorgalmazzuk, hogy ha fenyegetettnek érzi magát a munkatárs tudjon jelezni.”*
- *„Biztonsági rendszerek kiépítése az Intézményben, pl. pánikgomb.”*
- *„Rendőrséggel összekötött vész hívó beszerelése Szolgálatokhoz és a Központba. Kamera rendszer megléte az intézményekben.”*
- *„Kötelezni kéne a fenntartókat, hogy pánik gombot telepítsenek a szolgálatokhoz.”*
- *„Riasztó gomb rendőrséghez bekötve.”*
- *„Videókamera felszerelése.”*
- *„Pánikgomb elhelyezése minden irodában.”*

Mellékletek

Ábrajegyzék

1. ábra: A kliensek részéről tapasztalt szóbeli fenyegetés (feljelentéssel, lejárattal, bántalmazással stb.) gyakorisága a család- és gyermekjóléti szolgáltatók körében	7
2. ábra: Az összes család- és gyermekjóléti szolgáltatók, valamint a kérdőívet kitöltő intézmények aránya	9
3. ábra: Kliensek részéről a szakember irányába megnyilvánuló szidalmazások, becsületsértések, valamint a félelmet keltő fenyegetések gyakoriságának intézményi megoszlása (%)	11
4. ábra: A fenyegetések előfordulási gyakoriságának megoszlása az általuk érintett szakemberek száma alapján (N = 5.247 fő)	11
5. ábra: A fenyegetések irányultsága az érintett intézmények körében (N = 344)	12
6. ábra: Nyilvános lejárattal meg tapasztalt intézmények aránya, intézménytípusok szerinti bontásban	14
7. ábra: Fizikai bántalmazási kísérletek intézménytípusonkénti megoszlása	15
8. ábra: Fizikai bántalmazások, illetve bántalmazási kísérletek száma (alkalom)	17
9. ábra: Fizikai bántalmazások intézménytípusonkénti megoszlása	17
10. ábra: Fenyegetéssel és bántalmazással érintett intézmények aránya	18
11. ábra: Az erőszakos cselekményekkel terhelt intézmények közül a rendőri intézkedésekkel érintett intézmények aránya (N=424)	19
12. ábra: A rendőri intézkedések megoszlása	19
13. ábra: A feljelentést tevők megoszlása	20
14. ábra: A munkatársakat érő agresszió személyi irányultsága szerinti megoszlása	21
15. ábra: Ügyfélagresszió tendenciájának megítélése	22
16. ábra: Ügyfélagresszió tendenciájának megítélése az ellátási típusok bontásában	22
17. ábra: Az ügyfélagresszió megjelenési aránya a különböző ügytípusok esetében (N= 534 intézmény)	23
18. ábra: Az ügyfélagresszió megjelenése a szolgáltatási formák és a különböző ügytípusok bontásában	24
19. ábra: A munkatársakat érő agresszió megjelenése egyes ügytípusokhoz kapcsolódóan	25
20. ábra: A munkatársakat érő agresszió megjelenésének jellemző helyszínei	25
21. ábra: Az ügyfelek ismerete a közfeladatot ellátó személyek köréről	25

Kérdőív

Adatlap

a család- és gyermekjóléti szolgáltatások területén dolgozó, közfeladatot ellátó személyekkel szembeni agresszív magatartási formák és előfordulási gyakoriságuk vizsgálatához

Intézmény adatok:

A Központok szakmai egységeikre (központ, szolgálat) egy adatlapot töltsenek ki!

k01 Megye megnevezése	(Kiválasztással)
k02 Település megnevezése	(Szabadon beírható)
k03 Intézmény (egység) típusa	1) Szolgálat 2) Központ és Szolgálat
k04 A család- és gyermekjóléti szolgáltatás területén, szakmai feladatok ellátására a fenntartó által <u>engedélyezett szakemberek</u> <u>összlétszáma</u> : fő
k05 Ebből <u>betöltött álláshelyek</u> száma: fő

k06 *Nem a felméréshez kapcsolódó (nem publikált), csak az esetleges további egyeztetéshez bekért adatok:*

Intézmény megnevezése	
Elérhetőség e-mail	
Elérhetőség telefon	
Kitöltő személy munkaköre	

- k07** Az utóbbi 3 évben milyen gyakorisággal fordult elő **verbális agresszió** (pl. durva szidalmazás, becsületsértő megjegyzés) az ügyfelek részéről a munkatársak/intézmény irányába?
 - 1) Nem fordult elő.
 - 2) Évente 1-2 alkalommal.
 - 3) Évente 5-6 alkalommal.
 - 4) Havonta 1-2 alkalommal.
 - 5) Heti rendszerességgel.
 - 6) Napi rendszerességgel.
- k08** Az utóbbi 3 évben milyen gyakorisággal fordult elő **szóbeli fenyegetés** (súlyos hátrányok, bántalmazás stb. kilátásba helyezése, amellyel félelmet kelt) az ügyfelek részéről a munkatársak irányába feladatellátásuk során, vagy azzal összefüggésben?
 - 1) Nem fordult elő. (A 3. kérdés kimarad, ugrás a 4. kérdésre)
 - 2) Évente 1-2 alkalommal.
 - 3) Évente 5-6 alkalommal.
 - 4) Havonta 1-2 alkalommal.
 - 5) Heti rendszerességgel.
 - 6) Napi rendszerességgel.

3. **k09** Ha történtek fenyegetések, akkor azok általában **mire irányultak?** (Több válasz is jelölhető)
- 1) Az Intézmény nyilvános lejáratással fenyegetése (pl.: közösségi média).
 - 2) A munkatárs nyilvános lejáratással fenyegetése (pl.: közösségi média).
 - 3) A munkatárs testi épségének, életének fenyegetése („megveri”, „megöli” stb.).
 - 4) A munkatárs hozzátartozójának, családjának fenyegetése („megveri”, „megöli” stb.).
 - 5) **k09E** Egyéb, és pedig
4. **k010** „Az ügyfelek fenyegetései vagy agresszív megnyilatkozásai jellemzően milyen formában valósultak meg?
- 1) jellemzően/kizárólag szóban,
 - 2) jellemzően/kizárólag írásban,
 - 3) többségében szóban, ritkábban írásban,
 - 4) többségében írásban, ritkábban szóban,
 - 5) egyformán jellemző mindkét forma.
5. **k10** Az utóbbi 3 évben történt-e az **ügyfelek részéről** az intézményt/munkatársat érintő **nyilvános lejáratás** (pl.: közösségi médiában)?
- 1) Nem történt. (Ugrás a 7. kérdésre)
 - 2) Történt.
6. **k11** Hány alkalommal történt az utóbbi 3 évben az **ügyfelek részéről** az intézményt/munkatársat érintő **nyilvános lejáratás** (pl.: közösségi médiában)?
- 1) Az alkalmak száma:
7. **k12** Az előző kérdésben jelzett alkalmak hány személyhez köthetők?
- 1) Személyek száma:
8. **k13** Az utóbbi 3 évben történt-e **fizikai bántalmazási kísérlet** az ügyfelek részéről a munkatársak irányába feladatellátásuk során, vagy azzal összefüggésben (pl. meg akarta ütni, vagy valamilyen eszközzel, bottal, fegyverrel stb. megkezdett cselekmény, amely **félbeszakadt**, nem fajult valós bántalmazássá)?
- 1) Nem fordult elő.
 - 2) Évente 1-2 alkalommal.
 - 3) Évente 5-6 alkalommal.
 - 4) Havonta 1-2 alkalommal.
 - 5) Heti rendszerességgel.
9. **k14** Az utóbbi 3 évben a munkatársak irányába feladatellátásuk során, vagy azzal összefüggésben történt-e **fizikai bántalmazás** (ellökte, megütötte, megrúgta, megdobta, megszúrta stb.) az ügyfelek részéről, mely nem, vagy **nyolc napon belül gyógyuló** sérüléssel járt?
- 1) Nem történt. (Ugrás a 11. kérdésre)
 - 2) Történt.

10. **k15** Hány alkalommal történt az utóbbi 3 évben az **ügyfelek részéről** az intézményt/munkatársat érintő **fizikai bántalmazás** (*ellökte, megütötte, megrúgta, megdobta, megszúrta stb.*) mely nem, vagy **nyolc napon belül gyógyuló** sérüléssel járt?
1) Az alkalmak száma:
11. **k16** Az előző kérdésben jelzett alkalmak hány személyhez (ügyhöz, esethez) köthetők?
1) Személyek száma:
12. **k17** Az utóbbi 3 évben a munkatársak irányába feladatellátásuk során, vagy azzal összefüggésben történt-e **nyolc napon túl gyógyuló** sérüléssel járó **fizikai bántalmazás** (*ellökte, megütötte, megrúgta, megdobta, megszúrta stb.*) az ügyfelek részéről?
1) Nem történt. (Ugrás a 14. kérdésre)
2) Történt.
13. **k18** Hány alkalommal történt az utóbbi 3 évben az **ügyfelek részéről** az intézményt/munkatársat érintő **fizikai bántalmazás** (*ellökte, megütötte, megrúgta, megdobta, megszúrta stb.*) mely **nyolc napon túl gyógyuló** sérüléssel járt?
1) Az alkalmak száma:
14. **k19** Az előző kérdésben jelzett alkalmak hány személyhez köthetők?
1) Személyek száma:
15. **k20** Fenyegetés, erőszakos cselekmény vagy bántalmazás miatt történt-e rendőri intézkedés?
1) Nem történt rendőri intézkedés. (Ugrás a 16. kérdésre)
2) Történt rendőri intézkedés.
16. **k21** Az előző kérdésben szereplő rendőri intézkedések száma?
1) Az alkalmak száma:
17. **k22** Fenyegetés, erőszakos cselekmény vagy bántalmazás miatt **történt-e feljelentés**?
1) Egy alkalommal sem történt feljelentés. (Ugrás a 22. kérdésre)
2) Történt feljelentés.
18. **k23** Az előző kérdésben szereplő feljelentések száma?
1) Az alkalmak száma:
19. **k24** A 16. kérdésben jelzett feljelentések közül hány alkalommal tette azt meg az érintett **kolléga, mint magánszemély**?
1) Az alkalmak száma:
20. **k25** A 16. kérdésben jelzett feljelentések közül hány alkalommal tette azt meg **a munkáltató, mint szervezet**?
1) Az alkalmak száma:
21. **k26** A 16. kérdésben jelzett feljelentések közül hány alkalommal tette azt meg hivatalból a **rendőrség**?
1) Az alkalmak száma:

22. **k27** A 16. kérdésben jelzett feljelentések közül hány alkalommal tette azt meg más **egyéb** (a 18-20 kérdésekben nem szereplő) szervezet, vagy személy?
- 1) Az alkalmak száma:
23. **k28** Az ügyfelek részéről a munkatársat érintő fenyegetés, erőszakos cselekmény vagy bántalmazás **jellemzően kikre irányul?**
- 1) fiatal/pályakezdő,
 - 2) a család- és gyermekjóléti szolgáltatások területén pályakezdő (akinek volt munkaviszonya, de nem szociális vagy nem család- és gyermekjóléti szolgáltatás területén),
 - 3) tapasztalt, több éves/évtizedes gyakorlattal rendelkező munkatársakra
 - 4) a fiatal, pályakezdő és gyakorlott munkatársakra egyaránt.
 - 5) Nem tudom
 - 6) Nem történt munkatársat érintő fenyegetés, erőszakos cselekmény vagy bántalmazás.
24. **k29** Megítélése szerint az intézményükben az ügyfelek részéről tapasztalható verbális és/vagy fizikai agresszió gyakorisága **milyen tendenciát mutat** az elmúlt 3 év viszonylatában?
- 1) kismértékben csökkenő;
 - 2) nagymértékben csökkenő;
 - 3) stagnáló;
 - 4) kis mértékben növekvő;
 - 5) nagy mértékben növekvő.
 - 6) Nem tudom
 - 7) Nem történt verbális és/vagy fizikai agresszió
25. **k30** Megítélése szerint az intézményükben, az ügyfelek részéről tapasztalható verbális és/vagy fizikai agresszió jelenléte és gyakoriságának változása **milyen hatással van** a dolgozók mentális állapotára?
- 1) nincs, vagy nem érzékelhető a hatás,
 - 2) kis mértékű negatív hatással,
 - 3) nagy mértékű negatív hatással,
 - 4) jelentős negatív hatással, ami miatt egyesek a munkaviszonyuk felbontását/felmondását is fontolgatják.
 - 5) jelentős negatív hatással, ami munkaviszony megszüntetést is eredményezett.
 - 6) Nem tudom
 - 7) Nem történt verbális és/vagy fizikai agresszió
26. **k31** **Milyen típusú ügyekben** fordult elő verbális és/vagy fizikai agresszió az ügyfelek részéről? *(Több válasz is jelölhető)*
- 1) eseti ügyek kapcsán,
 - 2) szolgálat által gondozott általános ügyek során,
 - 3) óvodai és iskolai szociális segítség folytán,
 - 4) kapcsolattartási ügyelet alkalmával,
 - 5) védelembe vételi ügyek során,

- 6) ideiglenes hatályú elhelyezés esetében,
- 7) családból való kiemelés kapcsán,
- 8) **k31E** egyéb ügyben, éspedig:
.....
- 9) Nem tudom
- 10) Nem fordult elő verbális és/vagy fizikai agresszió

27. **k32** Az ügyeknél a verbális és /vagy fizikai agresszió jellemzően **mikor jelentkezik?**

- 1) első találkozásakor vagy kezdeti szakaszban,
- 2) elhúzódó ügyeknél,
- 3) első találkozásakor/kezdeti szakaszban és az elhúzódó ügyeknél egyaránt.
- 4) Nem tudom
- 5) Nem fordult elő verbális és/vagy fizikai agresszió

28. **k33** Jellemzően **milyen helyszínen** fordultak elő az ügyfelek verbális és/vagy fizikai agressziói?

- 1) jellemzően/kizárólag családlátogatás során,
- 2) jellemzően/kizárólag az intézményben,
- 3) többségében az intézményben, ritkábban a családlátogatás során,
- 4) többségében a családlátogatás során, ritkábban az intézményben,
- 5) egyformán jellemző mindkét helyszínenre.
- 6) Nem tudom
- 7) Nem fordult elő verbális és/vagy fizikai agresszió

29. **k34** Meglátása szerint az ügyfelek többsége tudja-e, hogy szakmai tevékenységük során Önök közfeladatot ellátó személynek minősülnek?

- 1) Igen,
- 2) Nem.

30. **k35** Megítélése szerint 2020 márciusa, az első Covid-19 vészhelyzeti intézkedések kezdete óta intézményükben fokozódott-e az ügyfelek részéről tapasztalható verbális és/vagy fizikai agresszió gyakorisága?

- 1) inkább mérséklődött,
- 2) nem változott, stagnáló,
- 3) kis mértékben fokozódott,
- 4) nagy mértékben fokozódott.
- 5) Nem tudom
- 6) Nem fordult elő verbális és/vagy fizikai agresszió

31. **k36** Véleménye szerint az ügyfél részéről mi váltja ki az agresszív, fenyegető viselkedést?

32. **k37** Van-e **konkrét javaslata** a fenyegetés és az agresszív megnyilvánulások kezelésére, visszaszorítására vonatkozóan? Rövid, lényegre törő javaslat:

33. **k38** Ha volt az utóbbi 3 évben a munkatársak irányába az ügyfelek részéről bántalmazás, erőszakos cselekmény, akkor annak/azoknak rövid, lényegre törő **bemutatása**:

34. **k39** Ha volt az utóbbi 3 évben az ügyfelek erőszakos cselekménye miatti **feljelentés** (Szakember illetve Intézmény részéről), **az milyen eredménnyel zárult?**

Köszönjük, hogy válaszaival segítette vizsgálatunkat!