



Vold på arbejdspladsen



Indledning

Det Europæiske Arbejdsmiljøagentur er i færd med at udgive en række faktablade om håndtering af arbejdsbetinget stress og om nogle af de vigtigste årsager hertil. Dette faktablad henvender sig til alle, der ønsker praktiske redskaber til håndtering af vold på arbejdspladsen. Vold på arbejdspladsen er en væsentlig årsag til arbejdsbetinget stress. I afsnittet "yderligere oplysninger" beskrives agenturets muligheder for at yde assistance nærmere, herunder oplysninger om andre faktablade. Forebyggelse af vold på arbejdspladsen er en af målsætningerne i Kommissionens meddelelse¹ om en ny fællesskabsstrategi for sikkerhed og sundhed på arbejdspladsen.

Hvad er vold på arbejdspladsen?

Dette faktablad dækker 'ekstern' vold; mobning behandles i faktablad 23.

Ved 'ekstern' vold på arbejdspladsen forstås generelt verbale krænkelser, trusler, grove fysiske eller psykiske overgreb mod medarbejdere fra mennesker uden for organisationen, herunder kunder og klienter, hvorved medarbejdernes helbred, sikkerhed eller velbefindende udsættes for fare. Volden kan have et racemæssigt eller seksuelt islæt.

Aggressioner eller voldshandlinger kan have form af:

- uhøflig adfærd – manglende respekt for andre;
- psykisk eller verbal aggression – med det formål at såre;
- overfald – med det formål at forvolde skade på den anden person.

Hvem rammer volden?

Af en EU-undersøgelse fremgår det, at 4 % af den erhvervsaktive befolkning hævder at have været udsat for faktisk fysisk vold fra personer uden for arbejdspladsen². Mange flere mennesker har uden tvivl været udsat for trusler og verbale krænkelser eller andre former for psykisk aggression uden for deres arbejdsplads.

Der er primært risiko for aggressivitet og vold i miljøer som f.eks. servicesektoren, og især i organisationer inden for sundhed, transport, detailhandel, catering, den finansielle sektor og uddannelsessektoren. Direkte kontakt med "kunder" eller klienter forøger risikoen for at blive konfronteret med vold. I EU-landene er det ofte sundhedssektoren, der nævnes som en af de hårdest ramte. Også ansatte i detailsektoren udgør en stor "risiko" gruppe.

Af særligt voldstruede persongrupper kan især nævnes: sygeplejersker og andet sundhedspersonale, taxachauffører, buschauffører,

medarbejdere, der udfører reparationer i kundens hjem, personale på tankstationer, kassepersonale, sikkerhedsvagter, bude, politifolk, parkeringsvagter, fængselsbetjente, socialarbejdere og viceværter i socialt boligbyggeri, osv.

Volden har efterhånden bredt sig fra virksomheder, der håndterer værdifulde varer, f.eks. banker og apoteker, til organisationer, der "symboliserer" samfundet, som f.eks. transportsystemer i byerne og offentlige tjenester, samtidig med at der på det seneste er kommet nye uventede "målgrupper" til, så som brandfolk og natlæger. Ansatte i servicesektoren er ofte udsat for risiko, det gælder f.eks. sygeplejersker, læger, lærere, hotel- og restaurationspersonale osv.

Hvilke risikofaktorer taler vi om?

Der er særlige voldshandlinger, der kan være umulige at forudsige, men de situationer, hvorunder sådanne voldshandlinger kan opstå, kan godt forudsiges.

De almindeligst forekommende risikofaktorer for arbejdstagere er:

- håndtering af varer, kontanter og værdigenstande;
- alenearbejde;
- inspektion, kontrol og generelt udøvelse af "myndighedsfunktioner";
- kontakt med visse klientgrupper - fra mennesker, der anmoder om et lån, til patienter, der tidligere er kendt for at have anvendt vold eller lider af voldsudløsende sygdomme (fx psykisk syge) eller handicap (fx psykisk handicappede), til mennesker der er påvirket af alkohol eller narkotika;
- organisationer med dårlig styring, idet dette kan føre til stigende aggression hos kunder: eksempler herpå er bl.a. faktureringsfejl, produkter, der ikke svarer til det annoncerede, eller utilstrækkelige lagre og personaleresourcer.

Hvad er konsekvenserne?

Konsekvenserne for den enkelte varierer stærkt, og rækker lige fra demotivation og nedsat arbejdsglæde, til stress (det gælder også for den indirekte voldsramte, et vidne til en voldshandling eller voldelig episode), og skade på det fysiske eller psykiske helbred. Der kan forekomme posttraumatiske symptomer, som f.eks. flashbacks, træthed, nervøsitet, angst, fobier og søvnproblemer. I værste fald kan der opstå posttraumatisk stressforstyrrelse.

Generelt er graden af den enkeltes sårbarhed afhængig af den kontekst, hvori voldshandlingen forekommer, samt af den voldsramtes personlighed. Er der tale om fysisk vold, er omstændighederne relativt lette at konstatere. Det er derimod vanskeligere at forudsige, hvordan den potentielle voldsramte vil reagere på gentagne tilfælde af psykisk vold.

Vold influerer ligeledes på organisationen, fordi mennesker, der arbejder i en atmosfære af frygt og modvilje, ikke er i stand til at yde deres bedste. De negative virkninger på organisationen vil give sig udslag i større fravær, faldende motivation, nedsat produktivitet, dårligt arbejdsmiljø og større rekrutteringsproblemer.

Lovgivning

Europa-Kommissionen har iværksat foranstaltninger til at sikre arbejdstagernes sundhed og sikkerhed. Rådets direktiv fra 1989 (89/391) indeholder de grundlæggende bestemmelser om sundhed og sikkerhed på arbejdspladsen. Her pålægges arbejdsgiverne ansvaret for

¹ Meddelelse fra Kommissionen – Tilpasning til ændringerne i arbejdslivet og i samfundet: en ny fællesskabsstrategi for sundhed og sikkerhed på arbejdspladsen 2002-2006. Europa-Kommissionen. 2002. <http://europa.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

² Tredje europæiske arbejdsmiljøundersøgelse gennemført i 2000 af Det Europæiske Institut til Forbedring af Leve- og Arbejdsvilkårene. Luxembourg, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

at sikre, at arbejdstagerne ikke lider overlast, herunder udsættes for vold, på deres arbejdsplads. Alle medlemsstater har gennemført dette direktiv i deres lovgivning, og derudover har nogle af dem udformet retningslinjer for forebyggelse af vold på arbejdspladsen. I forlængelse af direktivets intentioner om at fjerne eller begrænse vold på arbejdspladsen bør arbejdsgiverne i samarbejde med arbejdstagerne og deres repræsentanter:

- tilstræbe at forebygge vold på arbejdspladsen;
- vurdere risiciene for vold på arbejdspladsen;
- træffe egnede foranstaltninger til skadesforebyggelse.

Dette kan ske som en del af APV-arbejdet på arbejdspladsen.

Der findes en vejledning i risikovurdering og forebyggelse af arbejdsbetinget stress i faktablad 22; denne vejledning vil ligeledes kunne bruges i forbindelse med forebyggelse af vold på arbejdspladsen.

Hvordan forebygger vi vold på arbejdspladsen?

Voldsforebyggelse finder sted på to niveauer. Primært er sigtet at forebygge voldshandlinger, eller i det mindste reducere dem.

medarbejdere ikke vil blive tolereret, og at der vil blive skredet ind over for en hvilken som helst voldsudøver. Dvs. samtlige tilfælde af vold registreres og anmeldes.

Skadesbegrænsning efter voldelige episoder

Det er vigtigt at have velkendte procedurer, som kan følges i tilfælde af en voldelig episode. Den grundlæggende målsætning er at forebygge, at den voldsramte lider yderligere overlast og begrænse den skade, der er forvoldt.

Det er således vigtigt:

- ikke at efterlade den ansatte, der har været udsat for vold, eller har overværet en voldshandling, til sig selv i timerne umiddelbart efter begivenhederne;
- at ledelsen inddrages, viser medfølelse med og støtter den voldsramte;
- at yde den voldsramte akut psykologisk hjælp og hjælp senere i tilfælde af posttraumatisk stress, f.eks. debriefing og rådgivning;

Forebyggende foranstaltninger	Eksempler
Indretning af arbejdspladsen	<ul style="list-style-type: none"> • overvejelse af fysiske sikkerhedsforanstaltninger, f.eks.: montering af låse, opsætning af afskærmninger, ordentlig belysning, receptionsskrænker, flugtveje, installation af videoovervågningsudstyr, alarmsystemer, døre med kodelås, fjernelse eller begrænsning af no-exit områder og genstande, der kan tjene som kasteskyts; • etablering af bedre siddefaciliteter, indretning, løbende information om forsinkelser, osv.
Arbejdets organisering og tilrettelæggelse	<ul style="list-style-type: none"> • fjernelse af kontanter og værdigenstande løbende; brug af kontantløse alternativer; • køhåndtering og nedbringelse af køer; • et tilstrækkeligt antal medarbejdere; • åbningstider tilpasset kunderne; • legitimationskontrol af besøgende; • ledsagepersonale, hvor det er nødvendigt; • arbejde alene undgås, og hvor dette ikke er muligt, holdes der øje med dem, der arbejder alene; • forbedret betjening og offentlig information osv.
Uddannelse af personale og information	<ul style="list-style-type: none"> • erkendelse af uacceptabel adfærd og tidlige tegn på aggression; • håndtering af tilspidsede situationer med kunder; • overholdelse af de med henblik på medarbejdernes beskyttelse oprettede procedurer, f.eks. ved at anvende sikkerhedsforskrifter, sørge for relevant kommunikation, berolige og tale en aggressiv person til rette, identificere klienter, der tidligere har udvist voldelig adfærd; • stresshåndtering i situationen med det formål at kunne kontrollere følelsesmæssige reaktioner; • Kurser i assertiv kommunikation, konflikthåndtering, stresshåndtering, selvforsvar, krisehjælp mm.

Sekundært er det, når først voldshandlingen har fundet sted, nødvendigt med krisehjælp til den voldsramte. Formålet med denne hjælp er at begrænse de negative psykiske følgevirkninger af episoden mest muligt og forhindre de skyldfølelser, som eventuelt måtte opstå hos den voldsramte efter en voldshandling, og som kan få den pågældende til at afholde sig fra at foretage anmeldelse i sagen.

Før voldshandlingen

Formålet er at forebygge vold gennem afdækning af faresignalerne, risikovurdering og ved at træffe forebyggende foranstaltninger i det omfang, det er nødvendigt. Arbejdets organisering og arbejdsklimaet bør kigges nærmere efter i sømmene. Uddannelse af personale og information er et andet element i forebyggelsen.

Afhængigt af aktiviteten vil de trufne foranstaltninger blive tilpasset omstændighederne.

Nogle eksempler på allerede trufne foranstaltninger:

- hospitalsafdelinger: uddannelse i hvordan personalet forholder sig over for voldelige patienter
- banker: fjernelse af skrænker og opsætning af kontantautomater og sikring af fortrolighed, hvor det er relevant
- postkontorer: etablering af "køvejledninger" for bedre køstyring
- butikker: brug af et pneumatisk transportsystem til kontinuerlig bortskaffelse af penge fra kasseapparaterne
- sundheds- og transportsektoren: brug af 'nul tolerance'-kampagner, hvor det gøres klart for alle, at voldshandlinger, uanset art, mod

- at bistå den voldsramte med administrative og juridiske procedurer (rapportering, sagsanlæg, osv.)
- at informere de øvrige medarbejdere for at forhindre rygtedannelse
- at gennemgå risikovurderingerne for at kortlægge, hvilke yderligere skridt der er nødvendige.

Episoden bør undersøges til bunds, uden at den voldsramte pålægges nogen skyld. De faktiske omstændigheder skal registreres, herunder episoder af psykisk karakter, lige som der skal foretages en vurdering af, hvordan episoden opstod, således at man kan forbedre de forebyggende foranstaltninger.

Yderligere oplysninger

Yderligere oplysninger om arbejdsbetingede psykosociale problemer, herunder stress og mobning, findes på adressen <http://osha.eu.int/ew2002/>, som løbende ajourføres og udvikles. Der findes også andre faktablade i samme serie på denne adresse.

Agenturets websted har adressen <http://agency.osha.eu.int>

Guidance on work-related stress "Spice of Life – or Kiss of Death?". Beskæftigelse og sociale anliggender. Sikkerhed og sundhed på arbejdspladsen. Europa-Kommissionen, 1999
http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm