

ARBEJDSRELATERET VOLD UDEN FOR ARBEJ DSTID

ARBEJDSGIVERS PLIGTER



Arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid

Arbejdsgivers pligter

Konflikter med utilfredse kunder er et problem i mange brancher – også i transportbranchen.

I ganske særlige tilfælde kan konflikter desværre føre til voldepisoder eller trusler om vold.

Arbejdsgiveren har pligt til både at forebygge voldsrisiko, der forekommer *i arbejdet*, og en eventuel risiko for arbejdsrelateret vold, der forekommer *uden for arbejdstiden*.

Denne værktøjskasse handler om arbejdsgivers pligter til forebyggelse af arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid. Målgruppen er arbejdsmiljøorganisationen.

Reglerne om arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid gælder ikke vold eller trusler om vold mellem

- ansatte indbyrdes
- ansatte og deres ledere f.eks. i tilfælde, hvor en ansat uden for arbejdstiden truer en leder efter en fyring eller en advarsel.

Forebyggelse/håndtering af voldsituationer adskiller sig ikke fra andre risikovurderinger:

- Hvad kan gå galt?
- Hvad gør jeg for, at det ikke går galt?
- Hvad gør jeg, hvis det alligevel går galt?

Arbejdstilsynet har haft vejledningen til gennemsyn og finder, at indholdet i den er i overensstemmelse med arbejdsmiljølovgivningen. Arbejdstilsynet har alene vurderet vejledningen, som den foreligger og har ikke taget stilling til, om den dækker samtlige relevante emner for det pågældende område.

Hvis der er risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, har arbejdsgiveren pligt til at sikre, at arbejdet planlægges, tilrettelægges og udføres, så risikoen for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid forebygges. Det kan ske ved den almindelige vurdering af arbejdsmiljøet, f.eks. i APV-arbejdet i samarbejde med arbejdsmiljøorganisationen og i den daglige planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet.

Arbejdsgiveren skal vurdere risikoen for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid løbende. Dette betyder blandt andet, at har der været konkrete episoder med vold i eller uden for arbejdstid, skal arbejdsgiveren revurdere og om nødvendigt justere forebyggelsen på virksomheden af arbejdsrelateret vold - både i og uden for arbejdstid.

- Har arbejdets karakter og arbejdsfunktionerne betydning for risikoen?
- Har arbejdsmetoder, og den måde arbejdet er tilrettelagt på, indflydelse på risikoen?



Arbejdsgiver skal:

1. Sikre sig, at potentielt voldelige kunder ikke har mulighed for at forfølge ansatte efter arbejdstid. Det kan ske ved, at ansatte med kundebetjening kun kan identificeres med fornavn og/eller et personale nummer. Hvis ansatte kontrollerer to og to, kan kollegaen overtage, så en ansat undgår at kontrollere en bekendt.
2. Er der risiko for, at ansatte udsættes for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden, skal arbejdsgiveren skal fastlægge retningslinjer for og vejlede ansatte i, hvordan de hensigtsmæssigt kan håndtere episoder med arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden samt tilløb hertil. Vejledningen behøver ikke at være skriftlig – den kan f.eks. indeholde:

- samtaleteknik, konfliktforebyggelse og konfliktnedtrappende kommunikation
- vejledning/træning i at se og handle hensigtsmæssigt på advarselssignaler fra potentielt voldelige borgere eller kunder
- vejledning om konkret adfærd under optrappede arbejdsrelaterede voldsepisoder uden for arbejdstiden
- vejledning i hensigtsmæssig håndtering af trusler og anden krænkende adfærd, der er fremsat digitalt, f.eks. på sociale medier, i sms, på e-mail eller hjemmesider.

Det er alle elementer, som ansatte er vejledt i, hvis der er risiko for vold på arbejdet.

3. Hjælpe de ansatte med at politianmelde episoden, såfremt den ansatte ønsker det.

Arbejdsgiveren har ikke pligter i forhold til den ansattes private forhold eller ageren i fritiden. Arbejdsgiveren har f.eks. ingen indflydelse på, hvilken vej den ansatte kører hjem, hvor den ansatte handler, hvordan den ansatte indretter sit hjem osv.

Til den ansatte

Som ansat har du indflydelse på, hvor meget de uenigheder, du oplever, skal udvikle sig. Måden du taler på, og de signaler dit kropssprog sender, når du møder en utilfreds kunde, har stor betydning for, om uenigheden vokser eller går i sig selv igen.

Brug derfor BAR transport og engros materialer om konflikthåndtering, som giver dig nogle gode råd om, hvordan du skal behandle de vanskelige kunder, du vil møde i dit job, så situationen bliver dæmpet og løst, så I begge bliver tilfredse.

Til inspiration i det forebyggende arbejde har BAR transport og engros udgivet flere vejledninger og materialer om emnet:

- Pengehåndtering i bus og taxi
- Konflikthåndtering – kundekontakt vanskelige kunder (person- og godstransport)
- Kom godt ud af uenigheden – sådan håndterer du vanskelige kundesituationer (jernbaner)
- Dæmp de uregerlige (luftfart)

BAR transport og engros har også udgivet *Bliv køreklar igen efter en voldsom oplevelse* med inspiration til, hvordan en voldsom hændelse kan håndteres i virksomheden.



BAR transport og engros

Branchearbejdsmiljørådet for transport og engros (forkortes BAR transport og engros) er det arbejdsmiljøforum, hvor arbejdsgiverorganisationer og arbejdstagerorganisationer indenfor transport og engros samarbejder om at fremme arbejdsmiljøforhold på branchens område.

BAR transport og engros skal medvirke ved løsning af sikkerheds- og sundhedsspørgsmål inden for branchen.

Den primære indsats sker gennem løbende udsendelse af branchevejledninger og pjecer om arbejdsmiljøforhold målrettet branchen.

Hjælp os med at gøre materialerne bedre!

BAR transport og engros anvender brugernes bedømmelse af materialerne til at blive bedre. Materialerne evalueres i en vis periode efter deres offentliggørelse. Alle kan bidrage til evalueringen på hjemmesiden

www.bartransport.dk



**Branchearbejdsmiljørådet
for transport og engros**

www.bartransport.dk



Layout: Søren Sørensens Tegnestue
1. udgave, 2016
ISBN nr. 978-87-92868-51-0
Varenr. 123047

ADRESSER

Branchevejledningen kan downloades fra
www.bartransportogengros.dk

Fællessekretariatet

H. C. Andersens Boulevard 18
1787 København V
Tlf.: 33 77 33 77

Arbejdsgiversekretariatet

H. C. Andersens Boulevard 18
1787 København V
Tlf.: 33 77 33 77

Arbejdsledersekretariatet

Vermlandsgade 65
2300 København S
Tlf.: 32 83 32 83

Arbejdstagersekretariatet

Kampmannsgade 4
1790 København V
Tlf.: 70 300 300

Arbejdstilsynet

Postboks 1228
0900 København C
Tlf.: 70 12 12 88
www.at.dk

Vejledningen kan bestilles af organisationernes medlemmer gennem egen organisation.

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø

Lersø Parkallé 105
2100 København Ø
Tlf.: 39 16 52 30
www.arbejdsmiljobutikken.dk