FAKTA OM CHOKERENDE BEGIVENHEDER, VOLD OG TRUSLER OM VOLD

Arbejdsmiljøforholdet og kravene

Chokerende begivenheder f.eks. være gæster, der får hjertestop. Det kan være voldsomme oplevelser som vold og trusler om vold, røveri og lignende overgreb mod de ansatte. Det kan også handle om mange belastende oplevelser, der en dag får bægeret til at flyde over.
Psykisk vold omfatter episoder, hvor medarbejderen udsættes for verbale trusler, krænkelser, truende adfærd, systematisk fornedrelse, ydmygelse e.l. Udøverne af volden kan være gæster, men også ledere eller kolleger på arbejdspladsen. (Læs mere i faktaarket om chikane og mobning.)

Voldelige handlinger på arbejdspladsen kan finde sted under dække af mange former for adfærd. Denne adfærd kan være gentagne handlinger, som i sig selv ikke udgør nogen trussel. Men deres systematiske og vedvarende karakter kan udvikle sig til en alvorlig form for psykisk vold.

Konsekvenserne for de, der udsættes for volden, kan være særdeles alvorlige både psykisk og fysisk. I værste fald med lang tids sygdom og tab af jobevne.

Arbejdsgiveren skal sørge for, at hver enkelt ansat, uanset ansættelsesforholdets karakter og varighed, får en tilstrækkelig og hensigtsmæssig oplæring og instruktion i at udføre arbejdet på en farefri måde.

Voldsepisoder skal registreres som en arbejdsulykke.

Unge under 18 år må kun udføre arbejde, der indebærer en særlig risiko for vold, hvis den unge arbejder sammen med en person, der er over 18 år.

Lokaler skal være indrettet, så de reducerer risikoen for vold mest muligt.

Arbejdsgiveren skal ved risiko for vold sikre, at der er de nødvendige foranstaltninger vedrørende førstehjælp, så medarbejdere, der har været udsat for vold og trusler, har adgang til såvel fysisk som psykisk førstehjælp.

Gode råd om tiltag og løsninger



Ofte vil risikoen kunne reduceres betydeligt eller helt fjernes gennem passende foranstaltninger. Der er tale om foranstaltninger, som dels reducerer risikoen, dels øger medarbejderens handlemuligheder i situationen.
Arbejdspladsen skal forholde sig til problemet i APV'en og udforme retningslinjer for, hvordan man vil forebygge vold og trusler, og hvordan man vil handle, hvis problemet opstår.
Nyansatte skal have en særlig introduktion til området.
En systematisk forebyggelse kan indeholde følgende faser:
1. Indkredsning og afklaring af voldsrisikoen
2. Bevidstgørelse om problemet blandt de ansatte
3. Udarbejdelse af en undersøgelsesprocedure for voldelige hændelser (registrering)
4. Opstilling af løsninger
5. Opfølgning på om løsningerne virker og følges af de ansatte
6. Ved behov justere løsningerne.

Der skal være klare retningslinjer for, hvordan de ansatte skal forholde sig i forbindelse med vold eller ved trusler om vold, herunder procedurer for, hvordan man kommer nødstedte kolleger til hjælp. Ligeledes retningslinjer i forbindelse med evt. hurtig tilkaldelse af hjælp fra f.eks. vagtberedskab eller politi. Det er en god idé at have overfaldsalarmer med direkte forbindelse til politiet.

Det er vigtigt, at der er etableret procedurer, som sikrer anmeldelse og opfølgning ved episoder med vold og trusler om vold. Ligeledes vil det være en god ide, at den ramte hurtigt kan få adgang til effektiv krisehjælp, - etabler evt. en fast aftale med en udbyder på området.

Læs mere i "**Værktøjskasse om voldsomme oplevelser og chokerende begivenheder**", udgivet af BFA Service - Turisme (www.bfa-service.dk). Her beskrives, hvordan man kan reagere, og hvad man kan gøre for at forebygge eller hjælpe, når skaden er sket.

Læs også At-vejledning D.4.3. Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse (se link nedenfor).

Gode links:

- www.bfa-service.dk – klik på din **branche** og "**Psykisk arbejdsmiljø**" og derefter på "**Vold og trusler**" hvor du kan finde vores materialer
- www.bfa-service.dk - Vejledningen "Alarmering på hoteller, brand og trusler"
- www.arbejdsmiljoviden.dk - skriv "**vold**" i søgefelter

BFA Transport Service – Turisme Jord til Bord