



## Våld på arbetsplatsen



### Inledning

Arbetsmiljöbyrån håller på att utarbeta en serie faktablad som stöd i strävan att komma till rätta med den arbetsrelaterade stressen och några av dess främsta utlösande faktorer. I det här faktabladet finns information och förslag för dem som vill vidta praktiska åtgärder för att motverka våld på arbetsplatsen – som är en viktig orsak till arbetsrelaterad stress. I avsnittet om ytterligare information i slutet finns närmare uppgifter om hur man hittar andra dokument från arbetsmiljöbyrån som kan vara till hjälp, däribland andra faktablad. Att förhindra våld på arbetsplatsen är ett av målen i Europeiska kommissionens meddelande om en ny arbetsmiljöstrategi (1).

### Vad menas med våld på arbetsplatsen?

Det här faktabladet tar upp våld från utomstående; mobbning tas upp i faktablad 23.

Våld från utomstående på arbetsplatsen innebär att någon utanför organisationen – exempelvis en kund eller en klient – förolämpar, hotar eller utövar fysiskt eller psykiskt våld mot en person i tjänst och därigenom äventyrar den personens hälsa, säkerhet eller välbefinnande. Våldet kan ha samband med ras eller kön.

Aggressiva handlingar och våldshandlingar kan vara av följande slag:

- Ohövlighet uppträdande – bristande respekt för andra.
- Fysiskt eller verbalt våld – i avsikt att sära någon.
- Överfall – i avsikt att skada någon.

### Vem drabbas?

I en EU-omfattande undersökning uppger fyra procent av den förvärsarbetande befolkningen att de i sitt arbete har blivit offer för fysiskt våld som utövats av någon utomstående (2). En mycket större andel har säkerligen i sitt arbete drabbats av hot och förolämpningar eller andra former av psykiskt våld från utomstående.

De mest riskfyllda miljöerna tenderar att finnas i tjänstesektorn, och i synnerhet inom hälso- och sjukvård, transport, detaljhandel, restaurangbranschen, bank och finans samt utbildning. Den som har att göra med kunder eller klienter löper ökad risk att utsättas för våld. I EU-länderna nämns ofta vården som en av de värst drabbade sektorerna. De anställda inom detaljhandeln utgör också en stor riskgrupp.

Några exempel på yrkeskategorier som löper särskilt hög risk att utsättas för våld: sjuksköterskor och annan vårdpersonal, taxichaufförer, busschaufförer, hantverkare som utför reparationer

hemma hos kunder, personal på bensinstationer, kassörskor, säkerhetsvakter, bud, poliser, parkeringsvakter, fångvaktare, socialarbetare och anställda inom kommunal bostadsförvaltning.

Våldet har gradvis spritt sig från företag som hanterar värdefulla varor, exempelvis banker och apotek, till organisationer som "symboliserar samhället", exempelvis kollektivtrafiksystem i städer och allmänna samhällstjänster. På senare tid har också nya, oväntade grupper drabbats, bland annat brandmän och läkare som tjänstgör på nätterna. Arbetstagare i tjänstesektorn är ofta i riskzonen: sjuksköterskor, läkare, lärare, restaurang- och barpersonal m.fl.

### Vilka är riskfaktorerna?

Enskilda våldshandlingar kan vara svåra att förutsäga, men däremot är det välkänt i vilka typer av situationer som det riskerar att uppstå våld.

Det går att peka ut de vanligaste riskfaktorerna för arbetstagare:

- Ansvar för att hantera varor, kontanter och värdefulla föremål.
- Ensamarbete.
- Inspektions- och kontrollansvar och "maktfunktioner" i allmänhet.
- Kontakt med vissa klienter – exempelvis personer som vill låna pengar, personer som tidigare varit våldsbenägna eller som har sjukdomar som kan göra dem våldsbenägna, eller personer som är påverkade av alkohol eller narkotika.
- Dåligt skötta organisationer, då detta kan göra kunderna mer aggressiva om de exempelvis får felaktiga fakturor, om produkterna inte motsvarar det annonserade eller om lagerhållningen och personalresurserna är otillräckliga.

### Vilka är konsekvenserna?

Hur den enskilde påverkas varierar i hög grad. Det kan exempelvis handla om sämre motivation och yrkesstolthet, om stress (även för det indirekta offret, dvs. den som bevittnat en våldshandling eller våldshändelse) eller om försämrad fysisk eller psykisk hälsa. Posttraumatiska symptom som rädsla, fobier och sömnsvårigheter kan uppstå. I extremfall kan offret drabbas av posttraumatiskt stressyndrom.

Hur sårbar en person är beror generellt på det sammanhang där våldet inträffar och på hans eller hennes personliga egenskaper. När det gäller fysiskt våld är det ganska lätt att konstatera fakta. Däremot är det svårare att förutsäga hur ett potentiellt offer kommer att reagera på upprepade psykiska våldshandlingar.

Våld påverkar även hela den berörda organisationen eftersom folk som arbetar i en miljö präglad av rädsla och bitterhet inte kan göra sitt bästa. Konkret kan en organisation drabbas av ökad frånvaro, sämre motivation, sänkt produktivitet, sämre relationer mellan ledningen och de anställda och svårigheter att rekrytera personal.

### Lagsiftning

Europeiska kommissionen har vidtagit åtgärder för att säkerställa arbetstagarnas säkerhet och hälsa. Rådets direktiv från 1989 (89/391/EEG) innehåller de grundläggande bestämmelserna om hälsa och säkerhet i arbetet. Enligt direktivet är arbetsgivarna

(1) Meddelande från kommissionen – Anpassning till förändringar i arbetsliv och samhälle: en ny arbetsmiljöstrategi för gemenskapen 2002–2006. Europeiska kommissionen. 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

(2) Third European survey on working conditions 2000. Europeiska fonden för förbättring av levnads- och arbetsvillkor 2000. Luxemburg, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

ansvariga för att se till att de anställda inte kommer till skada i sitt arbete, bland annat genom våld på arbetsplatsen. Alla medlemsstater har genomfört detta direktiv genom lagstiftning, och vissa har dessutom utformat en vägledning om hur man förhindrar våld på arbetsplatsen. För att eliminera eller minska våld på arbetsplatsen enligt direktivet skall arbetsgivarna i samråd med arbetstagarerna och deras företrädare

- försöka förhindra våld på arbetsplatsen,
- bedöma riskerna för våld på arbetsplatsen,
- vidta ändamålsenliga åtgärder för att förebygga skadeverkningarna.

I faktablad 22 finns anvisningar om hur man kan använda riskbedömningar och förebyggande arbete för att komma till rätta med arbetsrelaterad stress. De anvisningarna kan vara av nytta även när det gäller våld på arbetsplatsen.

våldshandlingar mot personalen kommer att tolereras och att åtgärder kommer att vidtas mot alla våldsverkare.

### Minimera skadeverkningarna efter våldshändelser

Det är viktigt att man har välbekanta rutiner att följa om det inträffar en våldshändelse. Det grundläggande syftet är att förhindra ytterligare skadeverkningar och begränsa dem som redan har uppkommit.

I det här sammanhanget är följande viktigt:

- En arbetstagarer som har drabbats av våld eller bevittnat en våldshandling bör aldrig lämnas ensam under timmarna närmast efter händelsen.
- Företagsledningen bör engagera sig, visa sympati och stödja offret.

Förebyggande åtgärder	Exempel
Arbetsplatsen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Överväg fysiska säkerhetsåtgärder, exempelvis att införa entrélås, skärmar, fullgod belysning, receptionsdiskar, nödutgångar, videoövervakning, larmsystem och kodlås på dörrar, att se till att inga utrymmen (eller så få som möjligt) saknar alternativa utgångar och att se till att det inte finns några lösa föremål som kan användas som projektiler eller tillhyggen.</li> <li>• Förbättra kundernas "väntmiljö" (sittmöbler, utsmyckning) och ge regelbunden information om förseningar m.m.</li> </ul>
Arbetsorganisation och utformning av befattningar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avlägsna regelbundet kontanter och värdefulla föremål; utnyttja alternativ till kontanter.</li> <li>• Effektivisera köhanteringen och förkorta köerna.</li> <li>• Se till att det finns tillräckligt med personal.</li> <li>• Se till att öppettiderna är lämpliga för kunderna.</li> <li>• Kontrollera dem som besöker arbetsplatsen.</li> <li>• Se till att arbetstagarerna inte är ensamma i situationer där detta är olämpligt.</li> <li>• Försök undvika ensamarbete och håll kontakten med arbetstagarer som måste arbeta ensamma.</li> <li>• Förbättra betjäningen och informationen till allmänheten osv.</li> </ul>
Utbildning av och information till personalen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hur man känner igen oacceptabelt uppförande och tidiga tecken på aggressivitet.</li> <li>• Hur man hanterar besvärliga situationer med kunder.</li> <li>• Hur man följer de rutiner som införts för att skydda personalen, t.ex. hur man följer säkerhetsanvisningar, hur man ser till att kommunikationen är tillräcklig, hur man gör personer mindre aggressiva och hur man tar reda på vilka klienter som tidigare har visat sig vara våldsbenägna.</li> <li>• Hur man hanterar den stress som situationen innebär så att man kan kontrollera sina känsloreaktioner.</li> </ul>

### Hur kan man förebygga våld på arbetet?

Förebyggandet av skadeverkningar sker i två olika sammanhang. I det ena försöker man väsentligen förhindra att våldshandlingar inträffar, eller åtminstone minska deras förekomst. Det andra sammanhanget är när en våldshandling har inträffat. Då måste man ge stöd till den som har drabbats. Stödet bör syfta till att minimera händelsens skadeverkningar och till att undvika att offret får skuldskänslor som kan medföra att han eller hon inte anmäler händelsen.

### Före våldshandlingen

Syftet är att förebygga våld genom att ta reda på vilka faror som finns, bedöma riskerna och vidta förebyggande åtgärder där så behövs. Arbetets organisation och den fysiska arbetsmiljön bör beaktas. Dessutom bör personalen ges utbildning och information.

Åtgärderna anpassas efter de konkreta omständigheterna i det enskilda fallet.

Några exempel på åtgärder som har vidtagits:

- På sjukhus: personalen har fått utbildning i hur man hanterar våldsamma patienter.
- På banker: kassorna har ersatts med uttagsautomater och man har försökt minska risken för att känsliga uppgifter skall röjas.
- På postkontor: man har satt upp rep eller liknande i lokalen för att förbättra köhanteringen.
- I affärer: man flyttar regelbundet pengar från kassaapparaterna med hjälp av ett rörpostsystem.
- Inom vård- och transportsektorerna: man har genomfört "nolltoleranskampanjer" som gör klart för var och en att inga

- Offret bör få psykologstöd – "debriefing" och annan krisbehandling – både omedelbart efter händelsen och längre fram, om han eller hon drabbas av posttraumatisk stress.
- Offret bör få hjälp med administrativa och rättsliga åtgärder (göra anmälan, kräva skadestånd i domstol osv.).
- Övriga arbetstagarer bör informeras, så att man undviker ryktesspridning.
- Man bör se över sina riskbedömningar och avgöra vilka ytterligare åtgärder som behövs.

Händelsen bör utredas grundligt, och man bör göra klart för offret att man inte lägger någon del av skulden för det inträffade på honom eller henne. Man bör notera alla fakta, även händelser av psykologisk karaktär, och utreda hur händelsen inträffade så att man kan förbättra de förebyggande åtgärderna.

### Ytterligare information

Ytterligare information om arbetsrelaterade psykosociala frågor, inbegripet stress och mobbning, finns på <http://osha.eu.int/ew2002/> Denna informationskälla uppdateras och utvecklas fortlöpande. Där finns andra faktablad i denna serie.

Adressen till arbetsmiljöbyråns webbplats är <http://agency.osha.eu.int>

Vägledning rörande arbetsrelaterad stress finns i Guidance on work-related stress. "Spice of Life – or Kiss of Death?", publicerad 1999 av enheten för arbetsmiljöfrågor inom Europeiska kommissionens generaldirektorat för sysselsättning och socialpolitik 1999: [http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/h&s/publicat/pubintro\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm)