


ETUCE - EPSU - UNiEuropa - EFEE - CEMR - ESS - EuroCommerce - HOSPEEM



# GEMENSAMT PROBLEM i Europa



Arbetsmarknadens parter i Europa är allt mer bekymrade över det våld som tredje part utövar. Våldet påverkar inte bara de anställdas välbefinnande utan frånvaron från arbetet, arbetsmotivationen och -trivseln samt personalförlig-  
heten har också en ekonomisk betydelse.

De europeiska arbetsmarknadsparterna inom region- och lokalförvaltningen, social- och hälsovården, handeln, privata bevakningsbranschen och utbildningssektorn underreklade 2010 riktlinjer över sektorsgränserna för hantering av våld eller trakasserier från tredje part i anslutning till arbetet (här kallat "kundvåld och -trakasserier"). Syftet med dessa europeiska riktlinjer är att alla arbetsplatser ska ha ett handlingsprogram/anvisningar för hantering av kundvåld och -trakasserier.

Arbetsmarknadsorganisationerna som har tagit fram denna publikation vill för egen del öka medvetenheten om kundvåldet och -trakasserier och om de europeiska riktlinjerna. På så sätt vill vi förhindra och minska på kundvåldet och -trakasserier.

## Vad är kundvåld och -trakasserier?

Med kundvåld och -trakasserier avses våld och trakasserier, där ex.

- den som utför gärningen inte är arbetsgivare eller anställd, utan ex. en kund, patient, tjänstemottagare, anhörig, elev, förälder/förmyndare
- gärningen riktar sig mot antingen en anställd eller en företrädare för arbetsgivaren
- gärningen anknyter till den anställdas arbete eller yrkesposition

Kundvåld och -trakasserier avser alltså inte våld eller trakasserier mellan anställda på arbetsplatsen.

Kundvåld och -trakasserier kan få många olika uttryck. Det kan exempelvis vara fråga om

- fysiskt, psykiskt, muntligt och/eller sexuellt hot
- allt ifrån särande uppförande till allvarigare hot och fysiskt våld, rån och andra straffbara gärningar
- en enskild händelse eller organiserad verksamhet antingen genomförd av en eller flera personer
- ske på arbetsplatsen eller utanför den
- virtualtrakasserier

## I vilka arbetsuppgifter förekommer kundvåld och -trakasserier?

Kundvåld och -trakasserier kan förekomma i allt slags arbete. Enligt Arbetsarkyddscen-  
tralens rapportserie (1/2010) är tre i topp när det gäller riskyrken för våld i arbetet hälso-  
och sjukvårdsarbete, vårdarbete inom socialvården samt bevakning och skyddsarbete.  
Kundvåld och -trakasserier kan också förekomma i andra servicebranscher, ex. inom  
handeln, hotell och restaurangbranschen samt utbildningssektorn.

I vissa yrken och situationer finns det i alla fall riskfaktorer som kan höja möjligheten till kundvåld och -trakasserier. Sådana faktorer kan vara bl.a.:

- ensamarbete, särskilt kvälls- och natttid
- berusade/drogpåverkade kunder
- hantering av mediciner, pengar eller värd föremål
- behandling av klienternas förmåner och beslut om förmånerna

Europeiska sociala dialogen: Sektorsövergripande riktlinjer för att hantera våld och trakasserier från utomstående i arbetet  
<http://www.eurocommerce.be/content.aspx?pageId=42217>

## Var finns tilläggsinformation?

Tilläggsinformation och anvisningar finns bl.a. i följande källor:

Hanteringen av hot om kundväld, Regionförvaltningsverket Ansvarsområdet för arbetarskyddet  
[http://www.tyosuojelu.fi/se/sydvastra\\_kundvald/3336](http://www.tyosuojelu.fi/se/sydvastra_kundvald/3336)

Hot om våld på arbetsplatsen och dess hantering, Regionförvaltningsverket Ansvarsområdet för arbetarskyddet  
[http://www.tyosuojelu.fi/se/tutsp\\_linkitettavaineisto\\_se/678](http://www.tyosuojelu.fi/se/tutsp_linkitettavaineisto_se/678)

Väikivaltta pois palvelutyöstä, Työturvallisuuskeskuksen julkaisuja, 2010  
[http://www.tyoturva.fi/toimialat/kunta-ala\\_ja\\_seurakunnat/toimialan\\_julkaisut/vaki-valta\\_pois\\_palvelutyosta\\_\(28014\).643.shtm](http://www.tyoturva.fi/toimialat/kunta-ala_ja_seurakunnat/toimialan_julkaisut/vaki-valta_pois_palvelutyosta_(28014).643.shtm)

Väkivallan uhka työssä, Työsuojeluhallinto, Työsuojeluloppaia ja -ohjeita 46, 2010  
[http://tyosuojelujulkaisut.wshop.fi/documents/2010/09/TSO\\_46.pdf](http://tyosuojelujulkaisut.wshop.fi/documents/2010/09/TSO_46.pdf)

Työväkivallan riskiammatit, Työturvallisuuskeskuksen raporttisarja 1/2010  
[http://www.ttk.fi/files/1527/Tyovakivallan\\_riskiammatit\\_raportti\\_1\\_2010\\_TTK.pdf](http://www.ttk.fi/files/1527/Tyovakivallan_riskiammatit_raportti_1_2010_TTK.pdf)

Konfliktien kohtaaminen ja rauhoittaminen, Työturvallisuuskeskuksen julkaisuja, 2008  
[http://www.tyoturva.fi/julkaisut/konfliktien\\_kohtaaminen\\_ja\\_rauhoittaminen\(28024\).1284.shtm](http://www.tyoturva.fi/julkaisut/konfliktien_kohtaaminen_ja_rauhoittaminen(28024).1284.shtm)

KAUKRI – karttoita uhkaavat työväkivaltariskit, Työterveyslaitos, 2009  
[https://verkko kauppa.tti.fi/Default.aspx?tabid=205881Type=productinfo&CatID=6988paren\\_tID=638&ItemID=6418&Page=1&language=fi-FI](https://verkko kauppa.tti.fi/Default.aspx?tabid=205881Type=productinfo&CatID=6988paren_tID=638&ItemID=6418&Page=1&language=fi-FI)

Palvelutyöjäteiden turvallisuussuunnitteluopas, Sisäasiainministeriön julkaisuja 4/7/2007  
<http://www.intermiin.fi/intermin/biblio.nsf/B38B82362DEED65CC225738600286DE0/5file/472007.pdf>

Väitää työväkivaltta, Työterveyslaitos, 2007  
<https://verkko kauppa.tti.fi/Default.aspx?tabid=205881Type=productinfo&CatID=08parentID=08&ItemID=5248&Page=1&language=fi-FI>

Työväkivallan ennaltaehkäisy ja hallinta sairaalassa, TTY 2012  
[http://dspace.cc.tut.fi/dpub/bitstream/handle/123456789/20862/vasara\\_tyovakivallan\\_ennaltaehkaisy\\_ja\\_hallinta\\_sairalassa.pdf?sequence=1](http://dspace.cc.tut.fi/dpub/bitstream/handle/123456789/20862/vasara_tyovakivallan_ennaltaehkaisy_ja_hallinta_sairalassa.pdf?sequence=1)

Työväkivaltta, TTK  
<http://www.ttk.fi/tyosuojelu/tyovakivaltta/>

## Redaktionsrådet:

- Andersson Bjarne, KT Kommunarbetsgivarna
- Jaakko Korpihaar, Akavas Specialorganisationer rf
- Kähkölä Erika, Servicefracket PAM rf
- Lounis Merja, Förbundet för den offentliga sektorn och välfärdsmrådena JHL rf
- Tervahartiala Pauliina, Bildningsarbetsgivarna rf
- Vuoriluoto Irmeli, Tehy ry