

En voldspolitik til chaufførerne

Voldspolitik og psykologisk krisehjælp er hovedelementerne i Arrivas indsats mod vold og overgreb på buschauffører.

Af Kurt Lauridsen, kvalitets- og miljøchef, Arriva

Arriva arbejder konstant med at reducere risici for, at chauffører udsættes for vold og for, at følgerne af de voldshandlinger, der sker, bliver så små som mulige.

Arrivas projekt under Projekt PARIS omfattede tre aktiviteter, som vi i samråd med en tilknyttet virksomhedspsykolog vurderede med fordel kunne løses sammen:

- Uddannelse af medarbejdere i psykologisk krisehjælp
- Udarbejdelse af voldspolitik
- Udarbejdelse af beredskabsplan til håndtering af psykologisk krisehjælp.

Formålet med projektet var at give alle medarbejdere i Arriva med kompetence til at rekvirere psykologisk krisehjælp (kaldet nøglepersoner) større viden om, hvordan, hvornår og hvorfor man giver psykologisk krisehjælp, så de er bedre rustet til opgaven, når en kollega får brug for hjælp. Desuden ønskede Arriva at trække på de erfaringer, disse medarbejdere allerede har i forbindelse med psykologisk krisehjælp, til at udarbejde en voldspolitik for virksomheden.

Arbejdstilsynet i flere kredse pegede i 2002 på, at Arriva ikke havde en skriftlig voldspolitik. Det besluttede virksomheden at rette op på for yderligere at styrke indsatsen og synligheden af arbejdet med at forebygge og følge op på vold og overgreb på primært chauffører. Arriva ønskede også at trække på medarbejders erfaringer til at udarbejde en beredskabsplan til håndtering af psykologisk krisehjælp, dvs. en formaliseret metode for, hvordan man tackler og håndterer specifikke voldshandlinger over for de berørte medarbejdere og pårørende.

Målgruppen for projektet var i første omgang de ca. 75 nøglepersoner, der var udpeget i Arriva. Alle ca. 3.500 medarbejdere i Arriva i Danmark vil dog efterfølgende drage fordel af projektet.

Temadage for nøglepersoner

Selve projektet foregik som fire temadage (fire hold a en dag). En temadag var opdelt i to dele. På den første del underviste Arrivas virksomhedspsykolog i de psykologiske reaktionsmønstre, som kan opstå ved vold og trusler om vold. Deltagerne blev desuden undervist og trænet (blandt andet gennem rollespil) i at håndtere den vanskelige samtale med medarbejdere, der har været udsat for vold eller trusler, populært kaldet psykisk førstehjælp. Rollespillene tog afsæt i virkelige situationer for at gøre dem så realistiske som mulige.

Arriva valgte at lade virksomhedspsykologen stå for undervisningen, fordi virksomheden igennem næsten tre år har brugt hende i stort set alle de sager, hvor der har været behov for psykologisk krisehjælp. Hun har derfor efterhånden stor viden om voldsepisoder og følgerne deraf inden for busbranchen.

På den anden del af temadagen blev deltagernes erfaringer med vold afdækket for at få input til en overordnet voldspolitik for Arriva og til en beredskabsplan til håndtering af psykologisk krisehjælp. Der var på forhånd beskrevet en række punkter, som man skulle diskutere. Erfaringerne fra det første hold blev præsenteret for det andet hold, som derefter arbejdede videre med de næste punkter på listen. Erfaringerne fra

det andet hold blev derefter præsenteret for det tredje hold osv. Derved blev der hele tiden bygget oven på de erfaringer og resultater, de tidligere hold var kommet frem til. Slutteligt blev alle de gode input, holdninger og resultater skrevet sammen til hhv. en voldspolitik og en beredskabsplan af Arrivas kvalitets- og miljøafdeling i samråd med HR-afdelingen.

Bedre rustet

De første mål i projektet blev nået, idet de 75 medarbejdere eller nøglepersoner fik undervisning i psykologisk krisehjælp. Samtlige deltagere var begejstrede for initiativet og følte samstemmende, at de havde fået "noget med hjem i tasken", som de kunne bruge i deres arbejde. De havde en oplevelse af at stå bedre rustet, når de næste gang skulle yde psykologisk krisehjælp, og følte, at der skulle mere til at bringe dem ud af fatning fremover.

Voldpolitikken og beredskabsplanen blev efterfølgende godkendt af hovedsikkerhedsudvalget med nogle små rettelser. Politikken er i dag en del af medarbejderhåndbogen, og beredskabsplanen er blevet fast inventar hos den lokale driftsledelse og sikkerhedsgruppe.

Der er ingen tvivl om, at Arrivas organisation i dag er endnu bedre gearret til at håndtere voldsforebyggelse og de situationer, der følger efter et voldeligt overfald.

Arriva vil fortsat arbejde bredt på at mindske volden mod medarbejdere og med at sikre, at eventuelle følgeskader bliver mindst mulige.

For at få udbredt erfaringerne fra projektet har Arriva allerede fortalt om erfaringerne i en artikel i Arbejds miljøbladet (2-2004), og der er planlagt en præsentation af projektet og erfaringer over for andre repræsentanter fra busbranchen gennem branchens dialogforum.

BOX

Vold mod buschauffører

Ca. 25 pct. af registrerede arbejdsskader (inkl. arbejdsskader med fravær under en dag) i Arriva er relateret til enten psykiske eller fysiske overfald eller overgreb på chauffører. Ligeledes viser Sundbus-projektet (Arbejds miljøinstituttets undersøgelse af 3500 HT-buschaufførers sundhed og arbejdsmiljø, 1999-2003), at mere end 20 pct. af chaufførerne i HT-området altid eller ofte tænker på risikoen for vold eller trusler.

Overfaldene/overgrebene spænder vidt, fra få væbnede røverier, over slag, spark og skub, til en del chikanerier, herunder trusler, kast med affald og æg samt spyt i hovedet på chaufførerne. Herudover kommer alle de daglige småkonflikter mellem chauffører og passagerer eller medtrafikanter, som aldrig bliver anmeldt.

Hvem: Arriva. Kører ca. 40 pct. af by- og regionalbustrafikken i Danmark.

Hvad: Uddannelse af medarbejdere i psykologisk krisehjælp, udarbejdelse af voldspolitik og beredskabsplan til håndtering af psykisk førstehjælp.

Kontakt: Kvalitets- og miljøchef Kurt Lauridsen, Arriva, tlf. 7230 2905, kurt.lauridsen@arriva.dk eller arbejdsmiljøkonsulent Lars Rasmussen, Arriva, tlf. 7230 2547, lars.rasmussen@arriva.dk.