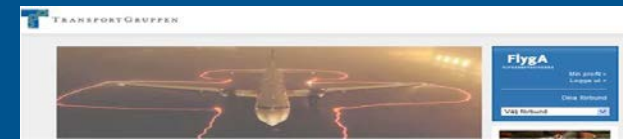
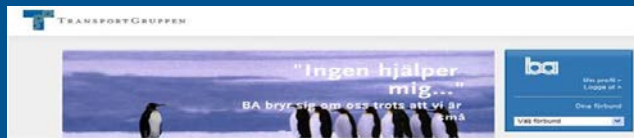


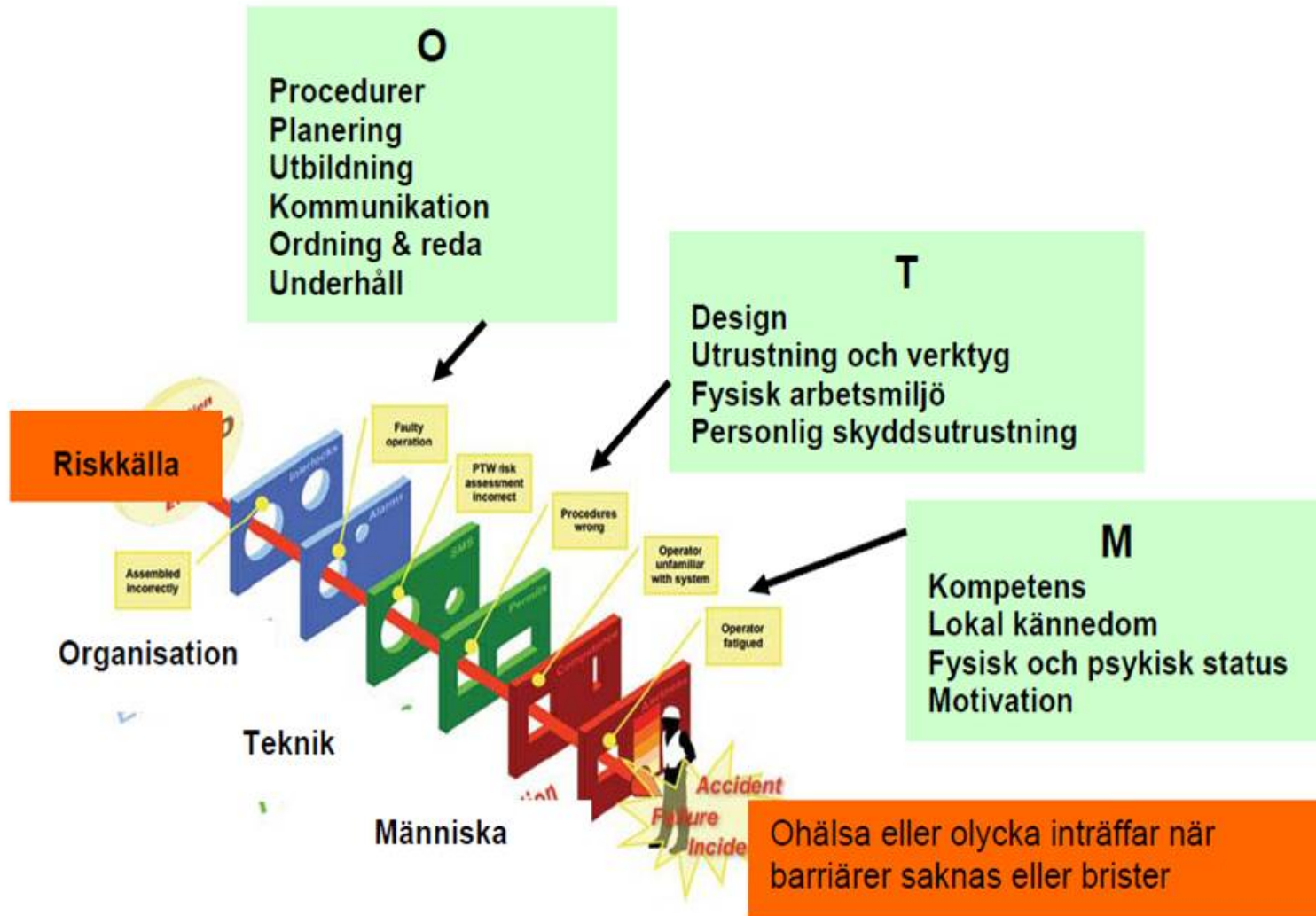


Konflikthantering för bussförare

varför då ??



Nedan visas exempel på olika barriärer i Organisationen, i Tekniken och hos Människan.



Bilden ovan beskriver olika barriärer i organisationen, i tekniken och hos människan. När en eller flera av dess barriärer bryts kan ohälsa eller olycksfall uppstå.



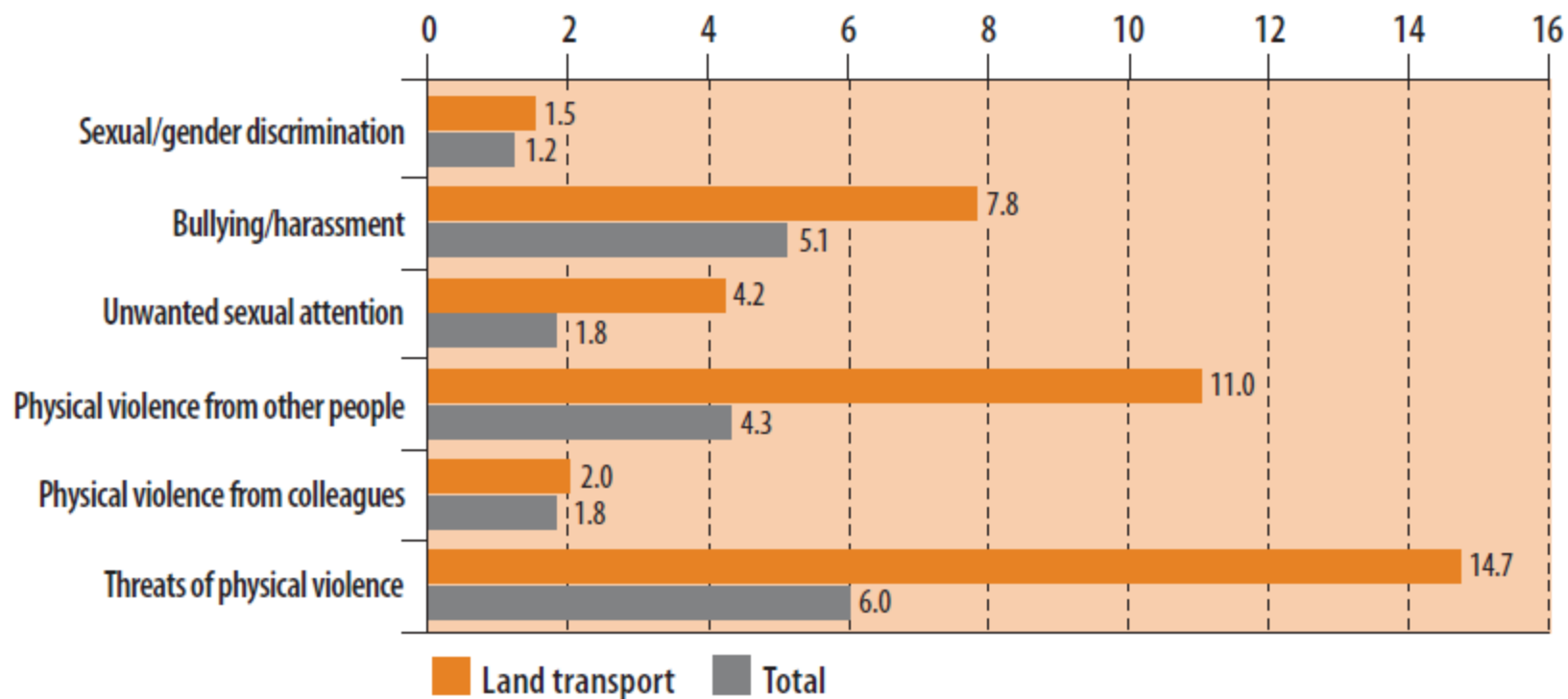
Riskbedömning, prioritering av risk

Hur stor är sannolikheten för att något inträffar?	Hur allvarliga är konsekvenserna?			
	1. Ej allvarlig	2. Mindre allvarlig	3. Allvarlig	4. Mycket allvarlig
1. Osannolik	Obetydlig risk	Liten risk	Riskfyllt	Risk
2. Möjlig	Liten risk	Riskfyllt	Risk	Betydande risk
3. Sannolik	Riskfyllt	Risk	Betydande risk	Hög risk
4. Mycket sannolik	Risk	Betydande risk	Hög risk	Mycket hög risk



Lite statistik....

Figure 13: Psychosocial factors, in percentage share of workers, land transport and total, EU-27, 2005



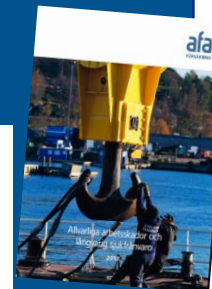
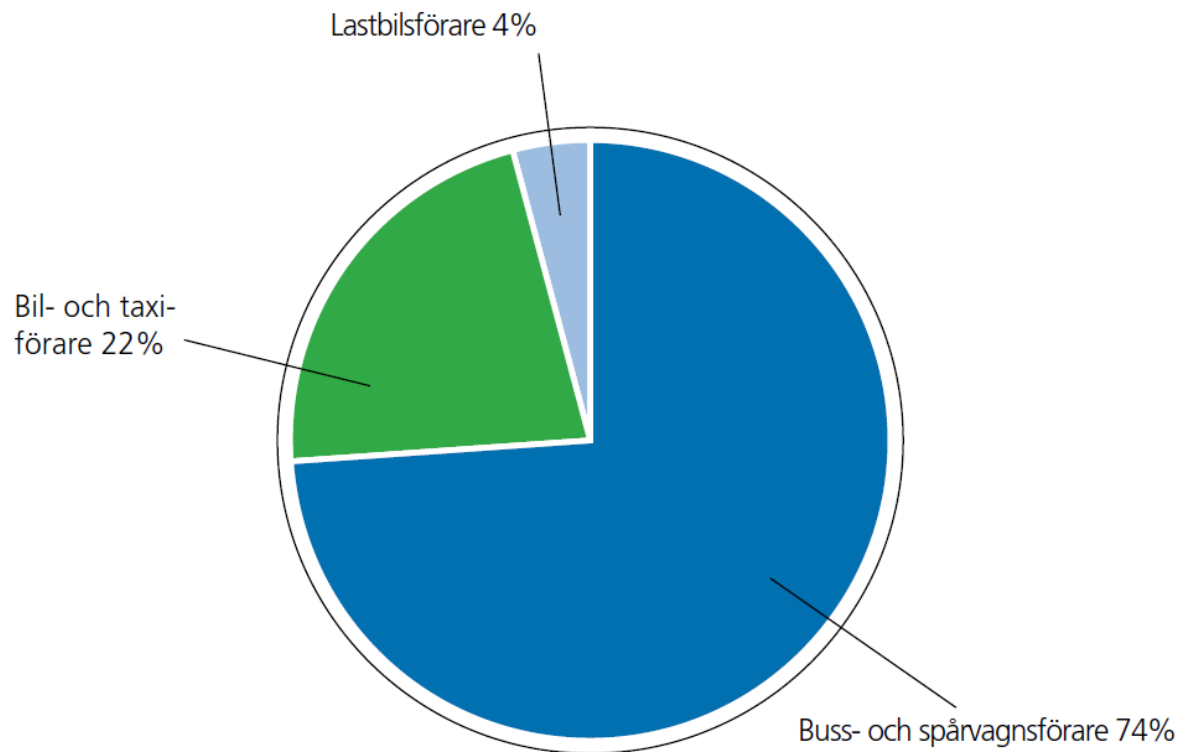
- OSH in figures EU 2010



AFA allvarliga arbetsskador och olycksfall

- Fordonsförarens våldsrelaterade arbetsolycksfall

Diagram 4. Fordonsförare. Skador som beror på hot, våld eller rån 2005–2008. Totalt antal = 414.





AFA allvarliga arbetsskador och olycksfall

- Fordonsförarens våldsrelaterade arbetsolycksfall

Bil- och taxiförare

Fyrtio procent av de identifierade arbetsskadorna beror på fysiskt våld från passagerare i samband med körning (kluster 1) och 26 procent av skadorna inträffar i samband med dispyter om betalning (kluster 2). Rån eller rånförsök (kluster

3), hot eller överfall med vapen (kluster 4, 7), berusade kunder (kluster 5) samt ingrepp mot vandaliserande ungdomsgång (kluster 6) representerar risksituationer för hot och våld bland bil- och taxiförare.



Tabell 9. Bil- och taxiförare. Skador som beror på hot, våld eller rån 2005–2008. Totalt antal=92.

Kluster	Beskrivning	Antal	Andel kvinnor	Andel allvarliga av totalt antal skador
1	Våld från kund under körning (t.ex. misshandel, slag, sparkar)	36	8,3%	66,7%
2	Dispyt med kund som vägrar betala	24	12,5%	66,7%
3	Rån eller rånförsök	6	16,7%	100,0%
4	Hot (även med kniv)	7	28,6%	85,7%
5	Våld från berusad kund	4	25,0%	75,0%
6	Ungdomsgång, försöka förhindra skadegörelse	3	-	100,0%
7	Attackerad av person med kniv eller yxa	5	-	80,0%
8	Övriga händelser	7	28,6%	57,1%
Totalt		92	14,0%	71,7%



Buss- spårvagnsförare

Tabell 8. Buss- och spårvagnsförare. Skador som beror på hot, våld eller rån 2005 – 2008. Totalt antal=304.

Kluster	Beskrivning	Antal	Andel kvinnor	Andel allvarliga av totalt antal skador
1	Våld från passagerare under körning (t.ex. misshandel, slag, sparkar)	58	12,1%	65,5%
2	Dispyt om färdbevis som leder till våld	22	4,5%	40,9%
3	Stanna, lasta eller släppa passagerare	19	15,8%	42,1%
4	Berusad eller påverkad passagerare	26	19,2%	57,7%
5	Ungdomsgäng	23	17,4%	56,5%
7	Konflikt med bilist	14	-	42,9%
9	Hot från passagerare under körning	34	20,6%	52,9%
10	Våld från passagerare som vägrar betala	20	20,0%	65,0%
11	Hot eller våld med kniv, pistol eller annat vapen	15	20,0%	53,3%
12	Stenkastning mot förarhytt	20	25,0%	30,0%
13	Förhindra bråk, slagsmål mellan passagerare eller misshandel mot annan passagerare	6	12,5%	37,5%
14	Avvisa person från buss/spårvagn, t.ex. väcka person vid ändhållplats	16	6,3%	37,5%
15	Säga till passagerare som inte följer ordningsregler	13	12,5%	75,0%
16	Övriga händelser	18	21,1%	36,8%
Totalt		304	15,9%	50,0%



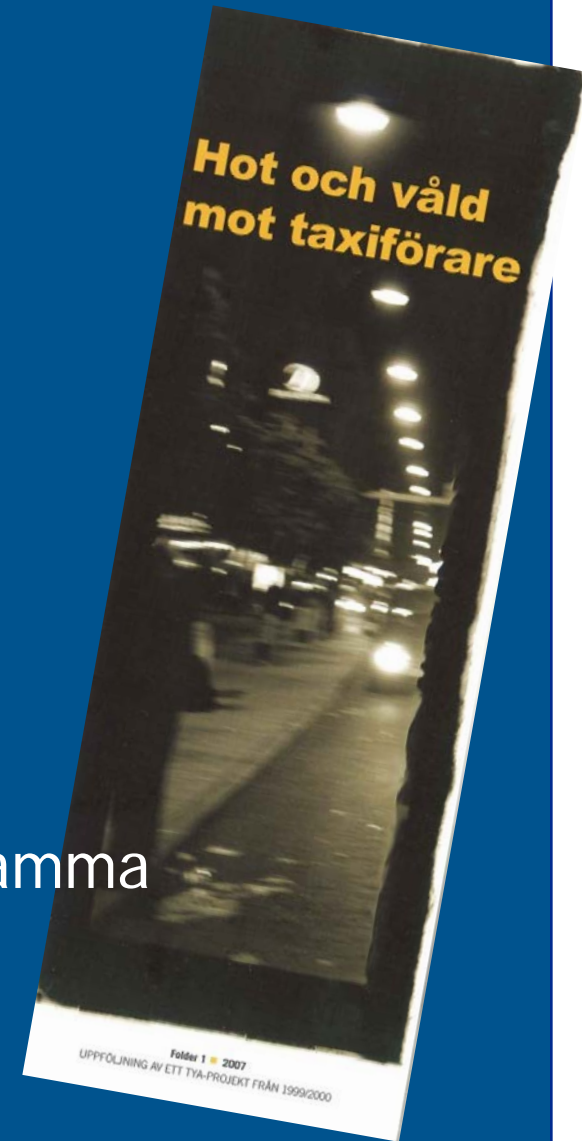
Hot och våld Taxi

SCB undersökning 1999 2009

- 1999
1 av 3 Hot 1 av 8 våld
- 2009
1 av 5 Hot 1 av 10 Våld

Åtgärder mellan undersökningarna

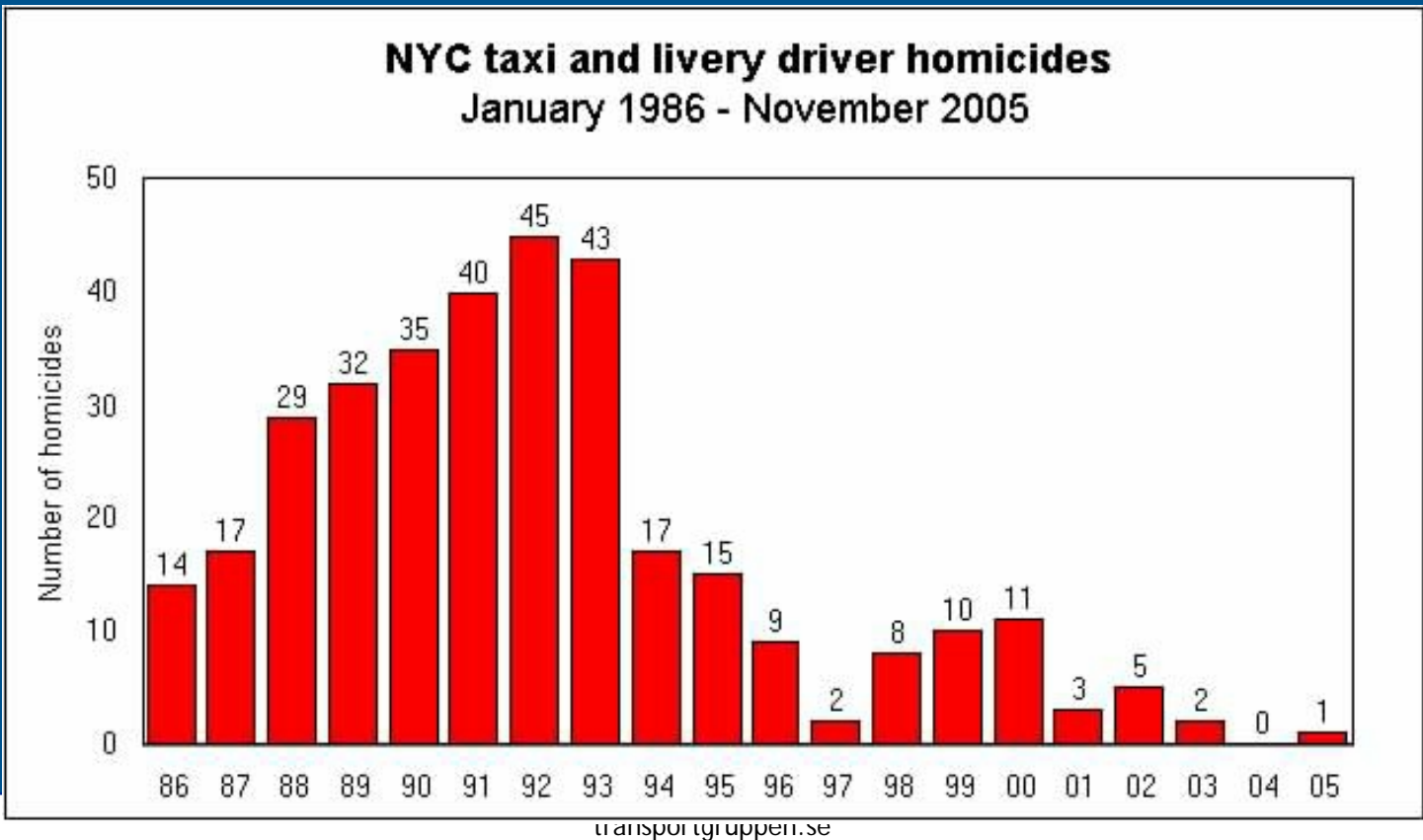
- Skyddskamera i fordonet
- Kunskap att bemöta hotfulla och våldsamma passagerare
- Taxiförare är trafiktjänstemän
- Fungerande nöd- och larmsystem.





Case study: Partition-or-Camera in NYC

- Good evidence for the effectiveness of a partition-or-camera policy comes from New York City. In the early 1990s there were 40+ drivers killed each year. Now there are almost no murders, thanks in large part to mandated safety equipment in virtually all of the 50,000+ cabs and liveries. (<http://www.taxi-library.org/safety.htm>)





Hot & Våld lastbilstransporter

Handlingsplaner mot hot och våld

En bra handlingsplan är inte ett papper fullt med vackra ord som görs och glöms i en pärm. Handlingsplanen upprättas av arbetsgivaren tillsammans med skyddsombud. Företagshälsövern kan också vara till stor hjälp. Det behöver i de flesta fall inte heller vara svårt eller märkvärdigt att göra en handlingsplan – det mesta handlar om sunt förnuft. Vid transport av farligt eller mycket stölbegärligt gods kan man behöva komplettera med kunskap från ett säkerhetsföretag.

Kartlägg riskerna

Första steget i varje handlingsplan är att kartlägga och bedöma de risker de anställda kan utsättas för. Kartläggningen kan svara på frågor som:

- Finns i verksamheten särskilda risker förknippade med högvärdigt/stölbegärligt gods eller med farligt gods?
- Har de anställda tidigare utsatts för hot och våld?
- Känner de anställda till andra chaufförer som utsatts?
- Analysera händelserna – kunde de ha undvikits och i så fall hur?
- Var finns de svaga punkterna i säkerheten? Lista stort och smått – brist på säkra nattparkeringar, dåliga lös, avsaknad av larm etc.
- Finns en krisplan med rutiner för vad företaget ska göra om något händer?
- Finns ett behov av utbildning för chaufförer om hur de kan skydda sig själva och sin egendom?

Bedöm riskerna

Avgör vilka risker som det är viktigast att åtgärda genom att bedöma:

- Vilka risker som är mest vanliga; förekommande.
- Vilka risker som får störst konsekvenser.
- På vilka områden åtgärder bedöms få bäst resultat.
- Vad som kan göras på lång respektive kort sikt.

Gör en handlingsplan

Sätt upp tydliga mål, som går att följa upp. Gör en tidplan för när åtgärderna ska vara klara, och se till att det tydligt framgår vem som ansvarar för att de blir genomförda. Gör en prioritering, så att de åtgärder som är genomförbara på kort sikt och/eller är viktigast för säkerheten blir gjorda i första hand.

Några exempel på vad som kan ingå i en handlingsplan:

- Utrusta alla bilar med larm/byta till bättre modell av larm.
- Säkerhetskåp i alla bilar.
- Kartlägga var säkra parkeringar finns och uppmana chaufförerna att endast använda dessa.
- Uppdatera krisplanen.
- Säkerhetsutbilda förarna.
- Gå över till elektronisk betalning vid leverans (gäller närdistribution).

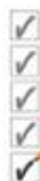
Följ upp

Stäm av vilka åtgärder som blivit genomförda. Ta nya tag med det som inte blivit gjort.

Utvärdera

Kunskap är en försäkring. När arbetet med handlingsplanen pågått ett tag kommer nya frågor upp. Den dagliga verksamheten kan ha förändrats – nya transportuppdrag kommit till, säkra parkeringar har värderats och omvärderats, ny säkerhetsutrustning kan finnas på marknaden, riskbilden kan ha förändrats, och så vidare.

En handlingsplan mot hot och våld är som allt annat arbetsmiljöarbete, det är inte ett uppdrag som genomförs en gång för alla. Att de nya kunskaperna ligger till grund för en uppdaterad handlingsplan.





Riskbedömning, prioritering av risk

Område	Grönt	Gult	Rött
Undersökning och riskbedömning I samverkan med arbets- tagare	Utförd, dokumenterad och aktuell. Ja.	Utförd, dokumenterad. Delvis	Inte utförd. Nej.
Säkerhetsrutiner	Finns dokumenterade och följs.	Finns muntliga och följs.	Saknas
Kunskap - om säkerhet och larm för chef/arbetsledare	Genomgått bransch/ central dokumenterad säkerhetsutbildning.	Ingen direkt utbildning, "självlärd".	Saknar utbildning, erfarenhet och kunskaper.
Arbetsledning	Tillgänglig.	Svår att nå.	Chef saknas, går inte att nå.
Kunskap - om säkerhet och larm för anställd Återkommande utbildning och träning	Genomgått bransch/ central dokumenterad säkerhetsutbildning. Genomförs regelbundet.	Ingen direkt utbildning, "självlärd". Sporadiskt	Saknar utbildning, erfarenhet och kunskaper. Genomförs inte

Ur Arbetsmiljöverkets bedömningsmodell
för hot och våld i kollektivtrafiken

Styrgruppen bestod av företrädare från bussbranschens parter samt AFA Försäkring:

Jan Arvidsson, Bussarbetsgivarna
Peter Larsson, Kommunal
Erik Acebo/Per Wiryth, KFS
Mikael Johansson, Transport
Michel Normark, AFA Försäkring



Referensgrupp

Bo Lingestig, RSO Kommunal
Emma Tensmo, Swebus
Caroline Granat, Veolia Transport
Per Wikström, Busslink
Elin Nilsson, Gamla Uppsala Buss AB
Bengt Eriksson, Arriva
Karin Näsberg, Luleå Lokaltrafik AB
Bo Alfredsson, Säftebussen
Göran Lagergren, Bergkvarabuss

*Vi gör din
arbetsdag bättre!*

Konflikthantering Bussförare

Projektets syfte

Stärka bussförarnas förmåga att handskas med hotfulla situationer.



*Vi gör din
arbetsdag bättre!*



Projekt mål

- producera en utbildningsfilm,
- producera en handledarmanual,
- skapa en handledarutbildning och
- utbilda handledare som i sin tur utbildar förare



*Vi gör din
arbetsdag bättre!*

Tidplan

Film & manual → våren -08 ✓

Pilotutbildning → 15 maj -08 ✓

Handledarutbildningar → sept -08 till sept -09 ✓

Målet var att utbilda 150-200 handledare

180 har utbildats t o m mars 2011!

Utbildning för förare → fr o m hösten -08 ✓

Målet var att utbilda ca 6.000 bussförare

ca 7.000 har utbildats t o m mars 2011!

**Utbildning av handledare/bussförare förlängd
till 2012.12.31**

*Vi gör din
arbetsdag bättre!*



2011-05-26

Kontantstoppet inom kollektivtrafiken har lett till kraftig minskning av rån



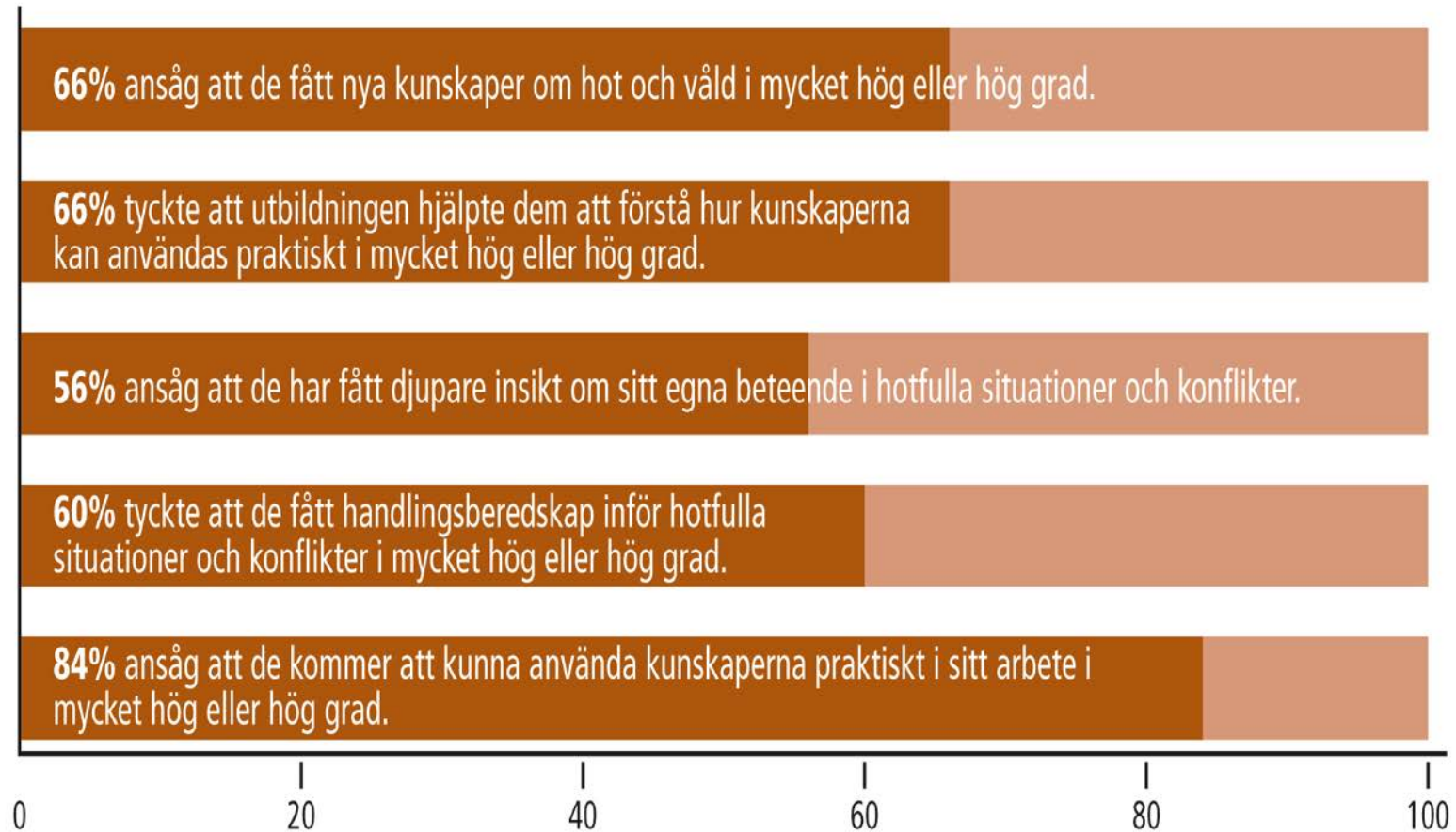
- Antalet rån och våldshändelser riktade mot förare har minskat kraftigt under perioden 2005 - 2010.
- Uppgifterna om antalet anmälda rån- och våldshändelser under perioden 2005-2010 talar sitt tydliga språk:

Anmälningar enligt AMF 2§ från kollektivtrafiken, buss och spårbunden trafik (SNI 49311,49319)

Händelse	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Hot	68	68	43	64	66	56
Våld	102	79	57	46	78	56
Rån	29	26	13	16	21	7

Vi gör din arbetsdag bättre!

Upplevd nytta



*Vi gör din
arbetsdag bättre!*



*Vi gör din
arbetsdag bättre!*

10 olika scenarios

- Visar remsa för snabbt
- Vill inte betala
- Passagerare reagerar på förarens körning
- Ungdomar åker utan att betala
- Skadegörelse
- Passagerare hinner inte med bussen
- Stökiga ungdomar
- Bråk mellan passagerare
- Avvisande av berusad som sover
- Trafikavvikelser

*Vi gör din
arbetsdag bättre!*