

Hva arbeidstakere må tåle?

Hvor stopper veiledningsplikten i møte med krevende brukere?

Daglig må ansatte på servicetorg, i NAV, barnevern, tekniske tjenester, helse- og omsorgstjenester osv møte krevende brukere.

I noen tilfeller vil disse møtene innebære kraftige konfrontasjoner og personlig sjikane rettet mot arbeidstaker, og i enkelte tilfeller trusler og psykisk eller fysisk vold.

Dette kurset gjennomgår regelverket omkring kommunens veiledningsplikt overfor brukerne, sammenholdt med Arbeidsmiljølovens regler om plikten for kommunene til å verne arbeidstakerne mot uakseptable fysiske og psykiske påkjenninger under brukermøtene.

For hvem

Alle i offentlig forvaltning med direkte brukerkontakt, saksbehandlere og ledere.

Formål

Deltakerne skal kunne analysere egne utfordrende situasjoner i møte med brukerne, og fastslå grensen for hva de trenger å akseptere å bli utsatt for i møte med brukeren.

Deltakerne skal ha kjennskap til arbeidsgivers ansvar i tilfeller med utfordrende og belastende situasjoner.

Innhold

- Grenser for forvaltningens veiledningsplikt i møte med ufine brukere
 - Arbeidsgivers ansvar for de ansattes psykososiale arbeidsmiljø i møte med brukerne
 - Hvor stopper veiledningsplikten i møte med krevende brukere av hensyn til de ansattes psykososiale arbeidsmiljø? Hva må arbeidsgiver gjøre i slike situasjoner for å ivareta den ansattes rett på et trygt arbeidsmiljø?
 - Den ansattes rett til å reservere seg/stanse møte med bruker av hensyn til egen integritet
 - Gjennomgang av nytt tillegg til gjeldende HMS
-

Foreleser

Eskild Freibu



Eskild Freibu, advokat MNA og Master of Management fra Handelshøgskolen BI. Eskild er privatpraktiserende advokat i Tromsø med arbeidsrett og forretningsjus som spesialitet. Han er også deltidsansatt ved Handelshøgskolen, Norges Arktiske Universitet, med fagansvar siden 2000 i bla. BED-2010 «Forretningsjus og Arbeidsrett»

