

Kom volden i forkøbet

Inspiration til indsatsen
på arbejdspladsen



Branche
Fællesskab
Arbejds miljø
Velfærd og Offentlig administration

Faglig kvalitet i trygge rammer

At kunne give borgere og kunder ordentlig service og kompetent sagsbehandling i trygge rammer er helt afgørende for et godt arbejdsmiljø. Det gælder ikke mindst inden for offentlig kontor & administration og i den finansielle sektor, hvor mange medarbejdere hver dag har talrige direkte kontakter med borgere og kunder.

Kontakterne foregår i langt de fleste tilfælde helt uden problemer. Men der kan opstå vanskelige situationer, fx når medarbejderens opgave er at give afslag på en ansøgning, stille krav eller på anden vis skuffe de forventninger, borgeren eller kunden møder op med. I den slags situationer reagerer nogle mennesker med trusler, vold e.l. Medarbejdere, der oplever sådanne overgreb, kan blive utrygge i jobbet og i værste fald få alvorlige psykiske og/eller fysiske mén.

Derfor skal både ledelsen og den enkelte medarbejder være opmærksom på risikoen for trusler og vold – og forholde sig aktivt til den. Det handler både om:

- at vurdere, hvor stor og alvorlig risikoen er
- at forebygge, at kritiske situationer opstår og udvikler sig
- at håndtere episoderne professionelt, hvis de alligevel indtræffer.

Det kræver en gennemtænkt indsats på flere områder. Hvordan oplever borgeren eller kunden vores service? Har vi indrettet arbejdspladsen hensigtsmæssigt? Har vi de nødvendige kompetencer til at håndtere konflikter? Og ved vi hver især, hvad vi skal gøre, hvis en kollega – eller vi selv – havner i en ubehagelig situation?

Dette hæfte henvender sig til alle med et særligt ansvar for, at arbejdspladsen håndterer denne opgave professionelt: ledere, arbejdsmiljørepræsentanter og SU/MED-udvalg. Målet er at skærpe opmærksomheden om opgavens vigtighed og formidle viden og inspiration til, hvordan den kan gribes an.

Som supplement til hæftet er der udviklet en række materialer, der kan støtte det lokale arbejde – herunder et nyt dialogspil, "Tæt på vold". Disse og andre relevante materialer er præsenteret bagerst i hæftet og kan også findes samlet på arbejdsmiljøweb.dk/vold.

BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration



Indhold



Overblik

Sydbank – Ingen skal gå rundt med uro i maven side 4-5

Vold er ikke bare vold side 6-7

En samlet strategi mod vold og trusler side 8-9

Eksempel på voldspolitik side 9

Skab overblik, inden I handler side 10-11

Ringkøbing-Skjern Kommune – Medarbejdere hængt ud på nettet side 12-13



At forebygge vold

De nødvendige kompetencer side 16-17

Tal konflikterne ned side 18-19

Rødovre Kommune – Anerkendende toner smitter side 20-21

Indbydende og sikker indretning side 22-23

Skærpet sikkerhed hos SKAT side 23

Varde Kommune – Gode arbejdsgange kan forebygge vold side 26-27



Efter en voldsepisode

En voldsom oplevelse side 30-31

Beredskabet skal være på plads side 32-33

Danske Bank – Ikke nok at reparere, når skaden er sket side 34-35

Vold skal anmeldes side 36-37

Værd at vide om erstatning side 38

Fire trin i indsatsen mod vold og trusler side 39

BFA Velfærd og Offentlig administrations materialer om vold og trusler side 40-41

Læs mere ... side 42

Ingen skal gå rundt med uro i maven

I Sydbank er hjælpen aldrig længere end et telefonopkald væk. Banken har stram struktur på sin håndtering af sager med vold og trusler. Fx får medarbejdere, der har været udsat for ubehagelige episoder, et obligatorisk besøg af en psykolog.

Det startede med et kundemøde, hvor der blev givet et nej. Udviklede sig til en aggressiv dans om en kontorstol, hvor den vrede kunde "røg på filialdirektøren". Og endte med, at kunden skred ud af banken med en trussel om, at både chefen og hans familie ville få problemer efter kl. 16, når banken lukkede.

Heldigvis var det ikke slutningen på den historie, for filialdirektør i Sydbank, Morten Christensen, og hans kolleger var ikke i tvivl om, hvad de skulle gøre efter episoden.

– Mine kolleger havde allerede ringet til politiet, og derefter vidste vi præcis, hvad der skulle ske. Vi har en klar struktur og forretningsgang for den slags og fulgte bare instruktionerne slavisk, siger Morten Christensen.

Det ligger på ryggraden

Sydbank har nemlig igennem mange år arbejdet målrettet for at skabe gennemsigtighed og klarhed i de processer, der skal styre de 2.200 medarbejdere sikkert gennem de kriser, som episoder med vold og trusler kan føre til.

– Man skal ikke gå unødigt rundt med kriller og uro i maven, og derfor er vi aldrig længere end et telefonopkald væk. Og medarbejderne har procedurerne på ryggraden, fordi vi træner både arbejdsgangene og de værktøjer, vi har til at forebygge og håndtere voldsomme episoder, siger Peter Draborg, chef for Sikring og Miljø i Sydbank.

Hans afdeling kan kaste et professionelt blik på episoder, som den enkelte arbejdsplads kan have svært ved at vurdere omfanget af. Sikring og Miljø sørger også løbende for, at Sikringshåndbogen er opdate-

ret, og at der udbydes kurser i konflikthåndtering. For de rette værktøjer til at håndtere konflikter kan efter Peter Draborgs erfaring være med til at forhindre, at en risikofyldt situation udvikler sig til en alvorlig voldsom episode. Og det sker heldigvis kun tre-fire gange om året, understreger han.

– Forretningsgangen er, at man i første omgang tilkalder lokalhjelpe fra regionsledelsen og derefter kontakter os. Vi kan i samråd med områdeledelsen vurdere, om politiet skal ind over en sag, og vores grundlæggende indstilling er, at sagerne så vidt som muligt skal anmeldes. Vi skal ikke se igennem fingre med episoder, der kan have voldsomme konsekvenser, som når medarbejdere fx bliver opsøgt og chikaneret i deres hjem, siger Peter Draborg.

Vi kan altid hente hjælp

– Den faste struktur betyder, at vi aldrig er i tvivl. Sikringshåndbogen ligger på nettet og er lige til at slå op i. Vi ved præcis, hvem vi skal ringe til, og træner løbende konflikthåndtering. Og så giver det en ro at vide, at vi altid har mulighed for at hente hjælp, siger arbejdsmiljørepræsentant Lone Kjær Madsen fra afdelingen i Nr. Lyndelse.

For hende er det vigtigt, at medarbejderne ved, at der løbende arbejdes på at øge deres sikkerhed. Derfor sætter hun også pris på det seneste centrale initiativ: en blanket, der skal udfyldes efter en episode – også selv om den ikke umiddelbart har givet de involverede medarbejdere fysiske eller psykiske mén.

Hændelsen skal opsummeres på blanketten, der så kan hentes frem den dag, det eventuelt viser sig, at flere mindre hændelser tilsammen giver anledning til at anmelde en arbejdsskade.

Vi får heldigvis ikke valget

Ifølge filialdirektør Morten Christensen blev en anden af bankens faste procedurer helt udslagsgiven-



Filialdirektør i Sydbank Morten Christensen har selv oplevet, hvor ubehagelige trusler fra en vred kunde kan være. Han sætter stor pris på, at banken systematisk træner medarbejderne i at forebygge og håndtere voldsomme episoder.

de for, at han og kollegerne kom helskindet igennem mødet med den voldelige, truende kunde.

Bankens fastansatte psykolog træder nemlig til ved alle episoder med vold eller trusler, og her får man med Morten Christensens ord "heldigvis ikke noget valg".

– For mit eget vedkommende hang truslen mod min families ve og vel i luften, da kunden havde forladt banken. Derfor betød det meget for mig, at vi samme dag først fik en gruppesamtale og derefter tilbudt individuelle samtaler med psykologen. Det kan ikke overvurderes, hvor meget det i den situation betyder at tale med et professionelt menneske – og ikke bare gå hjem til sine pårørende, der ikke rigtig fatter, hvad det her har gjort ved en. Senere har psykologen også været på opfølgingsbesøg her og talt med os igen. Det er en hjælp, man ikke bare kan vælge fra – og sådan skal det også være, siger Morten Christensen.

Vigtigt at sætte ord på



Eftervirkningerne af vold og trusler kan dæmpes, hvis de ramte får mulighed for at vende episoden med andre.

Hjertebanken, svedeture, indre uro, koncentrationsbesvær og søvnløse nætter. Alt sammen ubehagelige, men helt almindelige menneskelige reaktioner på en episode, der har udløst angst og stress. I Sydbank er det psykolog Birthe Kyed Olesen, der fortæller bankens ansatte, at deres reaktionsmønster er genkendeligt – og at man heldigvis sammen kan sætte ind for at dæmpe eftervirkningerne af vold og trusler.

– Mit mål er, at mennesker får sat ord på tanker, indtryk og reaktioner, og på den måde forhindre unødige eftervirkninger af episoden, siger Birthe Kyed Olesen.

Første skridt på vejen er en gruppesamtale i filialen, hvor alle fortæller om deres oplevelse af situationen og derefter tilbydes individuelle samtaler.

Som psykolog kender hun også godt trangen til at affeje behovet for hjælp – selv efter en sindsrytelse. Derfor er det en god ide, at psykologsamtalerne er del af Sydbanks faste procedure.

Vold er ikke bare vold

Vold og trusler forekommer på mange arbejdspladser, hvor medarbejdere i deres arbejde har direkte kontakt med borgere og kunder. Det bør tænkes med i indsatsen på den enkelte arbejdsplads, at volden kan have mange former og opleves meget forskelligt.

Når man vil forebygge vold og trusler på arbejdspladsen, er man nødt til at afklare, hvad man forstår ved vold.

Arbejdstilsynet skelner fx mellem tre typer af vold:

- **Fysisk vold:** Angreb mod kroppen i form af overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, bid, niv, krads og spyt.
- **Psykisk vold:** Trusler om vold, der fremsættes over for medarbejdere, fx mundtlige trusler mod medarbejdernes sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hærværk mod arbejdspladsen eller trusler, der vedrører medarbejdernes familie, venner eller andre nærtstående personer eller medarbejdernes ejendele. Trusler kan også udtrykkes uden ord, fx med knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller i form af tegninger.

- **Anden krænkende adfærd:** Fx ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelser eller diskriminerende udsagn.

På nettet: Arbejdstilsynets vejledning om "Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse".

Arbejdspladsens egen definition

Med Arbejdstilsynets forståelse som udgangspunkt kan den enkelte arbejdsplads tilpasse sin definition ud fra deres særlige kerneopgave og vilkår. Eksempelvis kan man i arbejdet med borgere i svære livssituationer have behov for at beskrive overgreb og trusler anderledes, end hvis man primært har kontakt med kunder i en bank.

Den enkelte arbejdsplads kan på den baggrund fastsætte, hvilke konkrete handlinger og ytringer personalet ikke skal acceptere. Med en sådan definition viser man tydeligt, hvor de faste grænser går. Og man kan bruge en fælles definition til at registrere den grænseoverskridende adfærd.

Men vold og trusler er ikke bare objektive handlinger. De opfattes individuelt. Medarbejdere har fx forskellige tærskler for, hvornår en samtale eller attitude opfattes som truende. Det er vigtigt at supplere den objektive tilgang med en respekt for,

Definitioner af vold

"Fysisk vold omfatter overgreb i form af slag, spark, kvælningsforsøg, kras, kast med genstande og bid e.l.

Psykisk vold omfatter overgreb i form af verbale trusler, krænkelser, truende adfærd, mobning, chikane, ydmygelse e.l."

Fra Aarhus Kommunes retningslinjer

"Fysisk vold: overgreb, slag, spark, skub, bid, spyt, niv, riv, kast med ting, omklamring o.l.

Psykisk vold – trusler om vold: råben og skrigen, verbale og/eller nonverbale trusler, telefonterror, nedværdigende handlinger (som at blive spyttet på), trusler med kropssproget.

Personlig krænkelse, f.eks. chikane, mobning, tilnærmelser, nedsættende bemærkninger, trusler via mail eller internet."

Fra Furesø Kommunes retningslinjer



at medarbejdere også kan have individuelle grænser for, hvornår en bestemt adfærd fx opfattes som truende. På den måde sikrer man, at medarbejdere kan få støtte efter en ubehagelig oplevelse – også selv om handlingen ikke er omfattet af den fælles definition.

Elektroniske trusler og chikane

Med udbredelsen af nye digitale kommunikationskanaler forekommer især trusler og chikane i stigende grad også andre steder end ansigt til ansigt. Det kan fx være via e-post, sms, hjemmesider og sociale medier som Facebook og Twitter.

Borgere og kunder kan kort sagt give deres utilfredshed eller frustration frit løb – enten over for medarbejderen eller for en større kreds af modtagere. At blive kontaktet direkte uden for arbejdstiden eller hængt ud i det offentlige rum kan være en meget ubehagelig og grænseoverskridende oplevelse.

Arbejdspladsen skal derfor også overveje, hvordan man vil forholde sig til trusler og chikane, der foregår elektronisk. Det vil sige finde ud af, hvordan man kan forebygge dette, hvad man vil tolerere, hvad man vil anmelde – og hvordan man giver den rette støtte til medarbejdere, der bliver udsat for den slags.

Eu's definition af vold

”Tilfælde hvor en person er udkældt/nedrasket, truet eller overfaldet i forbindelse med arbejdets udførelse, hvor misbruget, truslen eller overfaldet indeholder eksplicit eller implicit angreb på den enkeltes sikkerhed, trivsel eller helbred.”

Kilde: Europa-Kommissionen



Tre slags elektronisk chikane



Skriftlige trusler og chikane

Truslerne er her rettet direkte til medarbejderen på samme måde som fx en trussel i en telefonsamtale – blot skriftligt i fx en sms eller e-mail. Netop trusler på skrift kan ofte være mere grove i ordvalget end mundtlige trusler. En sms eller e-mail kan også opleves mere ubehagelig, fordi den er ”ansigtsløs”. Medarbejderen kan heller ikke umiddelbart tage til genmæle eller på anden måde handle i situationen.

Sms-forfølgelse

Når en medarbejder vedholdende bliver kontaktet via sms – evt. på sit private mobilnummer – taler man om stalking, dvs. forfølgelse. Selv om beskederne ikke rummer direkte trusler, kan alene det at føle sig forfulgt skabe angst og ubehag.

Offentlig udhængning på nettet

Det kan opleves krænkende for en medarbejder at blive udstillet negativt over for offentligheden – eksempelvis på Facebook, i en blog eller på dedikerede ”hadehjemmesider”. Også her kan det være svært at tage til genmæle eller nuancere det negative billede, der tegnes.

En samlet strategi mod vold og trusler

Indsatsen mod vold og trusler er tæt forbundet med medarbejdernes faglighed og organisationens kerneydelse – og derfor et strategisk anliggende for arbejdspladsen.

Vold og trusler er ikke kun et spørgsmål om arbejdsmiljø og sikkerhed i snæver forstand. Det er udfordringer, der på flere måder hænger meget tæt sammen med den service, medarbejderne yder borgere og kunder.

For det første er det en forudsætning for, at medarbejderne kan yde et godt stykke arbejde, at det foregår under forhold, hvor de kan føle sig trygge. Er medarbejderen utryg, kan det let gå ud over såvel arbejdsglæden som effektiviteten og kvaliteten i jobbet.

For det andet er en høj faglig kvalitet i medarbejdernes kontakt med borgere og kunder i sig selv med til at forebygge vold og trusler. Folk reagerer kort sagt mindre aggressivt, når de oplever at have fået en professionel og ordentlig behandling – herunder at de oplever den service eller ydelse, de modtager, som relevant, brugbar og meningsfuld.

Af begge grunde vil forebyggelse af vold være en strategisk indsats på de arbejdspladser, hvor medarbejdere hver dag har mange og/eller kritiske kontakter – herunder kontakt med mennesker, der måske står i en vanskelig livssituation. At indsatsen er strategisk betyder i praksis, at den er systematisk forankret på et højt ledelsesniveau og knyttet til andre relevante målsætninger og initiativer på arbejdspladsen. Det kan fx være udvikling af produkter eller ydelser, omstruktureringer, kvalitetssikring, kompetenceudvikling eller andre forandringsprojekter.

Mange mulige formål

Ud over det grundlæggende hensyn til faglighed og kerneydelse, kan arbejdspladsen have mange forskellige formål med at forebygge vold og trusler – eksempelvis:

- At nedbringe antallet af bestemte typer af overgreb via forebyggelse
- At blive bedre til at håndtere vold, trusler og konflikter i selve situationen
- At klæde ledere og medarbejdere på til at handle hensigtsmæssigt efter kritiske episoder.

De rigtige tiltag

”Forebyggelsen skal modsvare den konkrete risiko, som medarbejderne udsættes for. Det er vigtigt, at virksomheden får overblik over, om der kan forekomme vold, og får synliggjort voldsepisoder, så virksomheden kan målrette sin forebyggelse. Det handler ikke om at have så mange forebyggelsestiltag som muligt, men om at have de rigtige i forhold til den risiko, der er ved at udføre arbejdet.”

Kilde: Arbejdstilsynet

På nettet: Arbejdstilsynet: ”Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse”.

Hvad siger arbejdsmiljøloven?



Arbejdsgiveren skal sørge for, at der udarbejdes en skriftlig arbejdspladsvurdering af sikkerheds- og sundhedsforholdene på arbejdspladsen – en APV.

Hvis arbejdspladsen vurderer, at der er risiko for vold og trusler i forbindelse med arbejdets udførelse, skal arbejdsgiveren ifølge arbejdsmiljøloven tage hånd om problemet.

Sikkerheds- og sundhedsarbejdet på den enkelte arbejdsplads skal varetages gennem samarbejde mellem arbejdsgiveren, arbejdslederne og de øvrige ansatte.

Hvilke formål der er særligt vigtige, er op til den enkelte arbejdsplads at vurdere. Det afhænger ofte af både arbejdets art, målgruppernes sammensætning og den lokale risikovurdering i øvrigt. Behovet for at arbejde med de forskellige delformål kan også ændre sig med tiden.

Det lokale formål skal også ses i lyset af hele organisationens politik og strategi på området – eksempelvis om den øverste ledelse tydeligt har markeret en nultolerance over for vold og trusler.

Tre vigtige elementer

Uanset hvad arbejdspladsen gør til sit hovedfokus i indsatsen mod vold og trusler, vil der næsten altid være brug for at arbejde med følgende tre elementer:

- **Overblik:** Hvad er karakteren og omfanget af vold og trusler hos os? Hvor og hvornår er risikoen størst?
- **Forebyggelse:** Hvad kan vi aktivt gøre for at reducere risikoen for vold og trusler?
- **Håndtering og bearbejdning:** Hvordan skal vi forholde os, hvis volden alligevel indtræffer?

Obligatoriske retningslinjer

På offentlige arbejdspladser er det aftalt i overenskomsterne, at der skal udarbejdes retningslinjer for den samlede indsats for at identificere, forebygge, håndtere og bearbejde vold og trusler. I den finansielle sektor har mange arbejdspladser selv udarbejdet retningslinjer for voldsforebyggelse, selv om det ikke er et krav.

På private arbejdspladser er det typisk arbejdsmiljøudvalget, der udarbejder retningslinjerne. I det offentlige ligger ansvaret i MED-udvalget. Under alle omstændigheder er det vigtigt, at både udvalget og den ansvarlige ledelse forholder sig til:

- **Indholdet i retningslinjerne:** Hvad vil vi gøre i forhold til overblik, forebyggelse og håndtering?
- **Fordelingen af opgaver og ansvar:** Hvem skal gøre hvad i de forskellige faser og situationer?
- **Opfølgningen:** Hvornår og hvordan skal retningslinjerne følges op på og evt. revideres.

Desuden bør man overveje, hvilke andre parter i og uden for organisationen der skal involveres i at udvikle indsatsen. Det kan fx være en central HR- eller arbejdsmiljøfunktion eller politiet. Inspiration og erfaringer kan også indhentes fra andre arbejdspladser, der har arbejdet med vold og trusler. Se oversigten over processen og mulige fokusområder på side 39.



Eksempel på voldspolitik

Den jyske Haandværkerskoles voldspolitik tager udgangspunkt i:

- At vold eller trusler om vold er skolens anliggende og ikke den enkelte medarbejder eller uddannelsessøgendes problem.
- At skolen har en kultur, hvor vold eller trusler om vold ikke tolereres.
- At skolen har en kultur, hvor det er et fælles anliggende at tage vare på hinanden.
- At skolens medarbejdere og uddannelsessøgende ikke udsættes for vold eller trusler om vold.
- At sikre et miljø hvor vi kan tale om oplevelser af vold, og dette tages alvorligt og behandles som et arbejdsanliggende.

Definition af vold

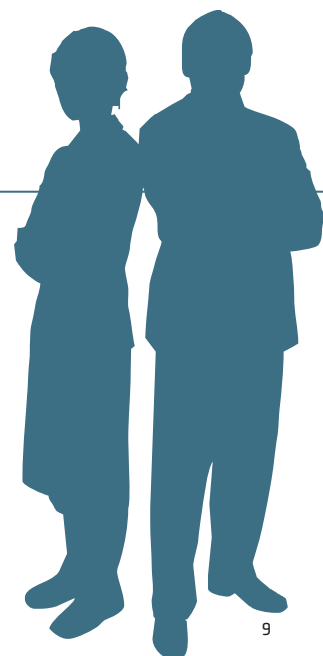
- Aktivt påført fysisk vold, fx skub, spyt, slag og spark.
- Psykisk vold omfatter episoder, fx verbale trusler, krænkelser, truende adfærd og mobning.

Efter skaden er sket

- Den voldsramte skal altid tage kontakt til en af skolens medarbejdere eller sikkerhedsrepræsentanter.
- Skolen sikrer, at den voldsramte hurtigt får hjælp og støtte til at begrænse følgerne, således at selvværd, arbejdsevne og arbejdsglæde bevares.
- Skolen vurderer, hvilke sanktioner der skal iværksættes over for voldsudøveren på kort sigt og på langt sigt.

Registrering og anmeldelse

- Alle tilfælde af vold og trusler om vold skal registreres.



Skab overblik, inden I handler

At kende karakteren og omfanget af vold og trusler på arbejdspladsen er første skridt på vejen mod at vælge de rette initiativer til forebyggelse og håndtering. APV, trivselsmålinger og registrering af episoder er nyttige redskaber.

Som regel ved man godt på arbejdspladsen, om der er en risiko for vold og trusler i jobbet. Hvis der ikke er direkte borger- eller kundekontakt, er risikoen typisk mindre – selv om også den medarbejder, der står bag en beslutning eller formidler den, kan blive udsat for trusler.

Men på rigtig mange arbejdspladser inden for både offentlig kontor og administration og i finanssektoren er der så mange daglige kontakter og møder, at der er god grund til at gå i dybden med en risikovurdering. På de fleste af disse arbejdspladser har man erfaringer med kunder eller borgere, der er "gået over stregen". Og man ved, at det næsten uundgåeligt vil ske igen.

Voldens hvem – hvad – hvor

De virkelig alvorlige tilfælde af vold, herunder fx røverier, er man naturligt opmærksom på – alene fordi de formentlig er blevet anmeldt til politiet. Men under den meget synlige top kan der være et isbjerg af episoder, som ingen har et samlet overblik over. Og det overblik er nødvendigt som grundlag for at formulere præcise retningslinjer og iværksætte effektive indsatser.

Til et samlet overblik hører svar på spørgsmål som:

- Hvad er det for typer af vold og trusler, vi oplever?
- Ved vi, hvad der typisk udløser vold og trusler?
- Hvor foregår overgrebene – og hvornår? Er bestemte geografiske områder særligt udsatte?
- Hvor ofte forekommer overgrebene?
- Hvem er det, der begår dem?
- Hvem bliver de begået mod? Er der fx særligt udsatte grupper af medarbejdere?
- Er der nogen grupper, vi kommer til at overse?

Vold må ikke være tabu

På nogle arbejdspladser er vold og trusler et tabu. Måske fordi medarbejderne bebrejder sig selv, hvis et møde med en borger eller kunde ender i en konflikt. Medarbejdere kan let føle sig ydmygede og "svage", hvis de er blevet overfuset eller slået. Og det kan være svært at tale om og bearbejde overgreb, hvis man på arbejdspladsen har svært ved at yde omsorg for dem, det er gået ud over.

At både ledere og kolleger er åbne om vold og trusler, er en forudsætning for at gøre noget ved

problemerne. For det er medarbejdernes oplevelser, indsatserne skal tilrettelægges ud fra. Det er derfor et fælles ansvar at skabe et tillidsfuldt rum, hvor det svære ved oplevelser med vold og trusler kan blive sagt højt og bearbejdet.

BFA Velfærd og Offentlig administration har udviklet dialogspillet "Tæt på vold", der kan bruges til at få drøftet egne og andres oplevelser med vold og trusler. Se mere på side 40.

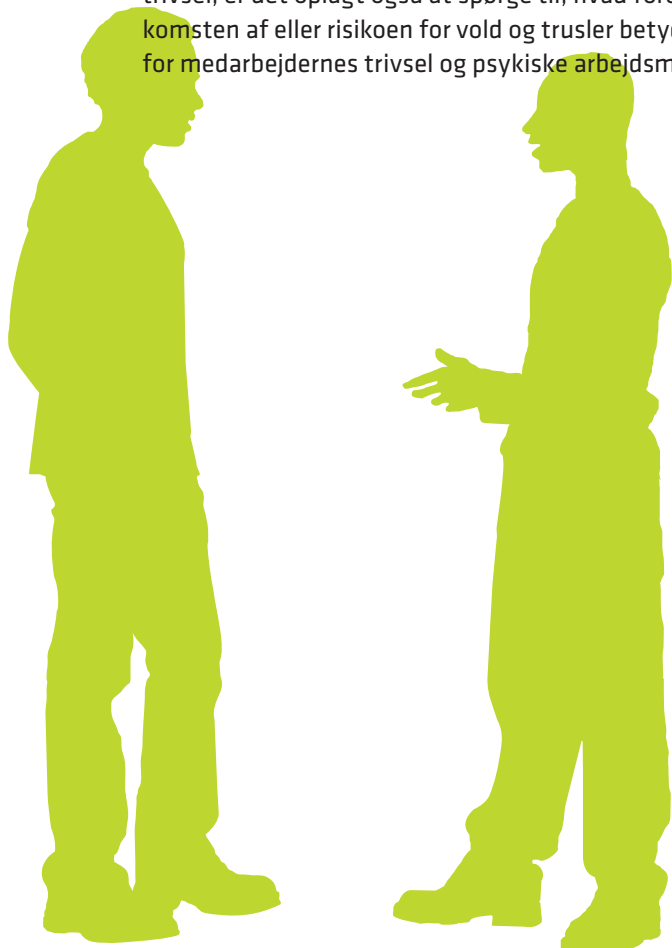


Kortlægning via APV og trivselsmåling

En APV-proces skal ifølge loven være tilrettelagt på en sådan måde, at den formår at kortlægge vold og trusler.

Det betyder også, at hvis man i én afdeling eller enhed har en særlig høj forekomst af vold og trusler, bør APV-processen tilrettelægges, så den kan belyse netop denne udfordring meget præcist. Det kan fx kræve, at man tilpasser centralt udviklede metoder til lokale behov.

Noget tilsvarende gælder for de trivselsmålinger, offentlige arbejdspladser skal gennemføre hvert tredje år, og som også mange private virksomheder bruger. Når man på den måde afdækker medarbejdernes trivsel, er det oplagt også at spørge til, hvad forekomsten af eller risikoen for vold og trusler betyder for medarbejdernes trivsel og psykiske arbejdsmiljø.



Tjek din arbejdsplads



Er man i tvivl om, hvorvidt indsatsen mod vold og trusler skal intensiveres eller revideres, kan man skabe sig et overblik med et simpelt elektronisk redskab, der kan være med til at finde ud af, hvor der er brug for en aktiv indsats.

På nettet: Prøv et "Arbejdspladstjek" på voldsomudtryksform.dk eller på etsundtarbejdsliv.dk/vold.

At registrere vold og trusler

Når vold og trusler er et arbejdsmiljøproblem, bør registreringen ikke kun foregå via APV-processen, men være mere løbende og systematisk. På den måde sikres det, at arbejdspladsen får tilstrækkelig viden om forekomsten og karakteren af vold og trusler til at kunne målrette sine indsatser. Den systematiske registrering er desuden med til at fastholde det daglige fokus på vold og trusler som en udfordring, der skal håndteres.

Arbejdspladsen kan fx udvikle en procedure, hvor medarbejderne efter en hændelse er forpligtede til at notere den i et skema – evt. elektronisk. Nogle giver i stedet den lokale arbejdsmiljørepræsentant ansvaret for, at alle hændelser på arbejdspladsen registreres systematisk. Andre har gjort det til en fast rutine på de ugentlige personalemøder at drøfte og registrere alle hændelser om vold og trusler.

Forekommer vold og trusler meget hyppigt, kan det virke uoverkommeligt at registrere alt systematisk. I så fald kan en "kampagnemetode" være et godt alternativ. Det vil sige, at man skaffer sig det nødvendige overblik ved at registrere alle hændelser detaljeret i en afgrænset tidsperiode.

Medarbejdere hængt ud på nettet

Stadig flere medarbejdere oplever, at utilfredse borgere hænger dem ud på hjemmesider o.l. Som ledelse skal man vide, hvordan man vil håndtere sager som fx denne i Ringkøbing-Skjern Kommune.

René Rosenkilde kan læse om sig selv på nettet. Og ikke for det gode.

Fagchefen fra Ringkøbing-Skjern Kommunes Børn og Familie-afdeling er nemlig på en særlig hjemmeside omtalt som en, der groft forsømmer sin pligt – og dét sammen med to andre navngivne kolleger, en socialrådgiver og en psykolog.

– Da vi opdagede det i efteråret 2011, havde vi ingen praksis på området, men var som ledelse klar over, at den måtte vi skabe med det samme. Essensen for os var at tage ansvar for sagen og tydeligt at vise medarbejderne, at vi bakker op om dem, siger René Rosenkilde.

Derfor indkaldte han med det samme til et møde med tillidsrepræsentanten, de involverede kolleger og lederne. De øvrige ca. 150 medarbejdere i Børn og Familie blev orienteret i en mail, hvor ledelsen tog kraftigt afstand fra hjemmesiden og samtidig udtrykte deres fulde opbakning til de involverede medarbejdere.

Kommunen anmeldte straks hjemmesiden til Datatilsynet for at bringe urigtige oplysninger, jf. persondatalovens § 37. Politiet fik også en anmeldelse af sagen, og man bad hjemmesiden om at fjerne oplysningerne.

Flere i virtuel gabestok

I Dansk Socialrådgiverforening beretter arbejdsmiljøkonsulent Elisabeth Huus Pedersen om et stigende antal sager, hvor socialrådgivere og deres kolleger sættes i den virtuelle gabestok.

– Fremsættes der direkte trusler, skal det naturligvis anmeldes til politiet. Det gælder også, hvis medarbejderen beskyldes for at begå ulovligheder,

man kunne blive afskediget for, hvis de var korrekte. Desuden råder vi ledelsen til at lægge en strategi og skabe en procedure, der også omfatter forebyggende foranstaltninger, siger Elisabeth Huus Pedersen.

En mulighed er at sørge for at notere det i journalen, hvis der er optræk til udhængning, og så skal ledelsen altid orienteres. Måske kan problemet tages i opløbet, hvis borgeren får en anden sagsbehandler eller vejledes ekstra grundigt om de normale klageveje, siger Elisabeth Huus Pedersen.

– Det er et ledelsesansvar at bakke medarbejderne op i en konkret sag, at skabe procedurer for, hvordan man sikrer juridisk bistand, og om man konsekvent anmelder sagerne til Datatilsynet – eller oven i købet anlægger en sag om injurier, pointerer hun.

Aktiv og åben ledelse virker

I Ringkøbing-Skjern Kommune er det René Rosenkildes klareste erfaring, at det styrker sammenholdet og arbejdspladsen, når ledelsen med det samme er aktiv og åben. Også i forhold til de medarbejdere, der ikke er direkte involveret i sagen.

– Som lovgivningen er i dag, er vi tilsyneladende magtesløse i forhold til registrering på nettet, men som ledelse skal vi sætte problemet på dagsordenen og bakke vores medarbejdere helt og aldeles op. Også dem, der ikke umiddelbart er del af sagen, men naturligvis sidder og tænker "Hvornår sker det her også for mig?". Åbenheden er vores eget valg. Og den virker.

På nettet: Datatilsynet har udgivet pjecen "Sociale netværk og internettet – Hvad skal du være opmærksom på?".

I kan bruge disse oplysninger til at vurdere om oplysninger kan opfattes som krænkende og dermed offentliggjort i strid med persondataloven.

At blive udstillet på internettet kan være lige så ubehageligt som personlige trusler - og ofte sværere at gøre noget ved, har fagchef Rene Rosenkilde i Ringkøbing-Skjern Kommune erfaret.

”

Som ledelse skal vi sætte problemet på dagsordenen og bakke vores medarbejdere helt og aldeles op. Også dem, der ikke umiddelbart er del af sagen.



Skat

Børneydelser[®]

Boligstøtte

Pension

Andet

Spring køen over i Bo

PENSION

BOLIGSTØTTE

INDEKØB

Forebyg vold og trusler

Mange års erfaring med voldsforebyggelse viser meget tydeligt to ting:

På den ene side, at det med en gennemtænkt og vedholdende indsats er muligt at forebygge rigtig meget af den vold, man risikerer at blive udsat for på jobbet. På den anden side, at man aldrig kommer i den situation, at al risiko for vold og trusler er elimineret.

På de næste sider gennemgås fire af hjørnesteenene i en effektiv forebyggelsesindsats.

De nødvendige kompetencer

- med fokus på betydningen af såvel faglighed som særlige kompetencer inden for forebyggelse af vold. Side 16

Kommunikation og konflikter

- med fokus på, hvordan man med den rette kommunikation kan være med til at nedtrappe konflikter, der kunne ende med vold. Side 18

Indretning og sikkerhed

- med fokus på balancen mellem en indbydende og sikker indretning af de fysiske rammer for mødet med borgere og kunder. Side 22

Arbejdets organisering

- med fokus på, hvordan man kan tilrettelægge en både god og sikker kontakt med borgere og kunder, også hvis man arbejder alene. Side 26



De nødvendige kompetencer

Medarbejderne skal være godt klædt på til at håndtere dialogen med både borgere og kunder – også når den risikerer at spidse til. Det kræver blandt andet høj faglighed, viden om voldsforebyggelse og adgang til sparring og supervision.

For at kunne forebygge volden og dens skadevirkninger må medarbejdere basalt set være gode til deres arbejde – ikke mindst til kontakten med borgere eller kunder. De skal kort sagt være i stand til på en kvalificeret og professionel måde at løse deres opgaver.

Hertil kommer viden og kompetencer, som knytter sig direkte til det voldsforebyggende arbejde. Blandt dem kan fremhæves:

- Træning i at forstå og håndtere borgernes og kundernes adfærd – herunder om nødvendigt adfærd hos borgere med særlige problemer (sociale, psykiske eller misbrugsrelaterede).
- Kendskab til de typiske advarselssignaler fra potentielt voldsomme borgere og kunder.
- Viden og færdigheder inden for kommunikation, samtaleteknik og konflikthåndtering.

Desuden skal man naturligvis være fortrolig med arbejdspladsens retningslinjer for voldsforebyggelse, herunder kende og forstå sin egen rolle i kritiske situationer.

Sparring og supervision

Sparring med kolleger eller ledere er en god mulighed for, at medarbejderne kan dele og reflektere over faglige udfordringer eller belastende oplevelser, der er forbundet med vold eller trusler. Det kan give et bedre blik for nye muligheder i såvel den daglige opgaveløsning som den voldsforebyggende indsats.

Sparring eller feedback kan foregå spontant, når der er behov for og lejlighed til det. Men ofte vil det være bedst, at den er planlagt, så der er afsat tid til den, og den kan passes ind i de øvrige arbejdsopgaver.

En anden mulighed er professionel supervision, hvor en intern eller ekstern supervisor hjælper en medarbejder eller en gruppe med at reflektere over en særligt vanskelig eller ubehagelig episode. Supervisoren kan både være med til at afdække problemstillingen, bidrage med faglig viden og udfordre deltageres egne fortolkninger af situationen.

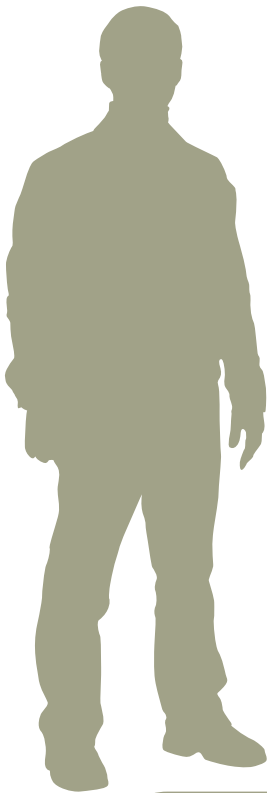
Husk de nye i jobbet

Det er ikke nok, at det faste personale én gang har erhvervet sig de nødvendige kompetencer. Vold og trusler kan ramme alle, og grupper som nyansatte, vikarer, elever og praktikanter kan endda være særligt udsatte, fordi de endnu ikke er helt hjemme i jobbet.

Derfor er det vigtigt, at også disse grupper får den nødvendige viden på området. Det kan fx være i forbindelse med et introduktionsforløb, der også indeholder en grundig indføring i:

- arbejdspladsens retningslinjer for forebyggelse af vold, handleplaner, kriseplaner og procedure for registrering og anmeldelse af voldsepisoder.
- håndtering af situationer, der typisk kan udløse frustrationer hos borgeren: krav, afslag på ansøgninger eller ønsker mv.
- eventuelle lokale risikofaktorer – som fx en smal gang, besværlige flugtveje e.l.

Man bør desuden sikre, at alle nye i jobbet får opgaver, der svarer til vedkommendes kompetencer. I samarbejde med fx en nyansat bør der lægges en plan for, hvordan han eller hun bliver oplært til også at kunne varetage arbejdsopgaver, som erfaringsmæssigt kan føre til kritiske konfrontationer med borgere eller kunder.



Til studerende mv.

”Undgå vold og trusler - til dig der skal i praktik”

BFA Velfærd og Offentlig administrations pjece til studerende eller elever i praktik inden for social- og sundhedsområdet med gode råd om forebyggelse.

Tal konflikterne ned

Uoverensstemmelser med utilfredse borgere eller kunder kan sjældent undgås helt, men med den rette håndtering og god kommunikation kan man ofte forebygge, at de udvikler sig til trusler eller direkte vold.

Der er en indbygget risiko for konflikt i ethvert møde, hvor en medarbejder i kraft af sin position og sit hverv udøver magt i bredeste forstand. Det kan være ved at afslå en ansøgning, afvise et ønske, påtale fejl, stille krav – eller ved at signalere overlegenhed, manglende forståelse eller interesse for borgeren eller kunden.

Derfor er man som medarbejder med den type af borger- eller kundekontakt nødt til at kende en række grundlæggende principper for, hvordan man undgår, at en måske banal konflikt trappes op og ender i fysisk vold eller trusler.

Trap konflikterne ned

En helt enkel forståelse af konflikter findes i den såkaldte konflikttrappe, der viser, hvordan konflikter typisk udvikler sig. Dermed kan trappen også gøre det tydeligere, hvad man selv kan gøre for at løse dem, dvs. trappe dem ned. Selv om modellen oftest anvendes i andre sammenhænge, er den et udmærket grundlag for også at forstå konflikter mellem borgere/kunder og medarbejdere.

Nogle konflikter udvikler sig over tid, mens andre bevæger sig højt op på trappen i løbet af få minutter. En vigtig pointe ved konflikttrappen er, at jo tidligere der bliver gjort noget for at nedtrappe konflikten, jo nemmere er den at løse. Det er derimod meget vanskeligt at løse konflikter, der befinder sig på de øverste trin.

På nettet: Læs mere om konflikt håndtering på arbejdsmiljøweb.dk og i hæftet "Hvis konflikten trapper op".

På nettet: Læs om konfliktmægling på konfliktløsning.dk.

Sproget er afgørende

Det sprog, en medarbejder bruger over for en borger eller kunde, kan bidrage til henholdsvis at trappe konflikten op eller ned. Det gælder ikke blot det, der siges, men i høj grad også måden, det siges på: betoning, stemmeføring, kropssprog mv. Vi aflæser nemlig følelser, før vi hører ord. Så signalerer man med hele sin fremtoning fjendtlighed og vrede, kan det talte ord være helt underordnet.

En vigtig erfaring er, at de fleste mennesker "mister hørelsen", når de udsættes for kritik. Det betyder, at man som medarbejder skal være særlig opmærksom på, hvordan man i en begyndende konflikt formulerer udsagn, den anden part kan opfatte som en negativ vurdering.

Forstår man, hvordan sproget virker på folk, og kan udnytte den indsigt i dialogen, har man en god mulighed for selv at bevare roen og finde den sikre vej ned ad konflikttrappen.

Der er ingen facitliste for, hvilken sprogbrug eller kommunikationsform man som medarbejder skal bruge i forskellige situationer. Man kan lade sig inspirere af en række af de generelle råd om nedtrappende sprog, som gengives i tekstboksen. Men man skal være opmærksom på, at relationen til en borger eller kunde langt fra altid er så jævnbyrdig, som rådene ofte tager udgangspunkt i: Medarbejderen optræder i sin professionelle rolle, mens kunden/borgeren er i relationen som privatperson – og ofte for at få hjælp.

Sproglig nedtrapping

- Tag ansvar for at trappe konflikten ned.
- Prøv at nå til gensidig forståelse.
- Fokuser på mulige løsninger.
- Vær lydhør over for den andens synspunkt.
- Gå til emnet og personen uden fordomme.
- Konkretiser egne udsagn med eksempler.
- Tal roligt – og lad den anden tale ud.
- Brug imødekommende kropssprog: Se på den anden, nik anerkendende, hold armene åbne osv.

7 POLARISERING

På syvende trin må der ske en polarisering – parterne må adskilles fysisk, de kan ikke længere opholde sig på samme sted.

6 ÅBEN FJENDTLIGHED

På sjette trin er konflikten så alvorlig, at fjendtligheden er åbenlys for enhver, der er i nærheden af parterne. Konflikten fylder det hele, og parterne kommer med destruktive angreb mod hinanden – der kan være tale om både verbale og fysiske angreb.

5 FJENDEBILLEDER

På femte trin er der opstået fjendebilleder, parterne bebrejder, fortolker og anklager hinanden for lidt af hvert. Modparten ses som en fjende, der er helt uden for menneskelig rækkevidde.

4 SAMTALEN OPGIVES

På fjerde trin opgiver parterne at tale sammen. De undgår og afviser hinanden og taler om hinanden, men ikke længere med hinanden.

3 PROBLEMET VOKSER

På tredje trin vokser problemet, man finder nye problemer og tager evt. tidligere konflikter frem. Der generaliseres sprogligt ved at bruge ord som altid og aldrig.

2 PERSONIFICERING

På andet trin sker der en personificering, og fokus flytter sig fra sagen til personen. Det er den anden, der ses som problemet.

1 UOVERENSSTEMMELSE

På første trin er der tale om en uoverensstemmelse, som hurtigt kan løses af de involverede parter, når de bevarer fokus på sagen.





Selv om man som borger måske ikke får opfyldt sine krav, skal man alligevel opleve sig godt behandlet. Ud fra den filosofi tilstræber Rødovre Kommune en mere anerkendende tone i dialogen. Her socialrådgiver Berit Mikkelsen.

RØDOVRE KOMMUNE

Anerkendende toner smitter

”

Vi har fået en helt anden bevidsthed om, hvad der fungerer, og hvad der kan optrappe en konflikt – herunder vores egen andel i en optrapning.

Tryggere frontmedarbejdere og færre fremmødeforbud til aggressive borgere er et af resultaterne af projektet ”Trivsel i front” i Rødovre Kommune.

– Vi må da kunne finde en anden vej end direkte at forbyde folk at møde op hos os?

Sådan lød ræsonnementet hos teamleder Jannie Lund og hendes kolleger i Social- og Psykiatrafdelingen i Rødovre Kommune. Her havde hverdagen de senere år været mærket af, at flere borgere – herunder mennesker på kontanthjælp eller alkohol- og stofmisbrugere – reagerede negativt, ofte højlydt og undertiden direkte truende, når en afgørelse ikke faldt ud til deres fordel.

– En borger, der har truet en medarbejder, får forbud mod at møde i afdelingen i seks måneder. Det er ikke optimalt, for det er ofte borgere, som har brug for vores støtte og vejledning. På den anden side var stemningen blevet lidt mere anspændt i personalegruppen. Man vendte hovedet, når døren pludselig smækkede eller man hørte hævede stemmer. Trivsel og trygheden var påvirket af konflikterne, så vi var nødt til at gøre noget – og meget indstillede på at gå andre veje, siger Jannie Lund.

Vejen frem blev projektet Trivsel i front, der er blevet til i samarbejde med Socialt Udviklingscenter SUS og støttet af Forebyggelsesfonden. Målet er at skabe god trivsel, tryghed og sikkerhed hos frontmedarbejderne, så skadelig stress forårsaget af trusler og vold forebygges. Midlet er en ny og mere anerkendende tilgang til borgerne.

Ingen låste døre

– Når man rammer folk på pengepungen, kan der opstå konflikter. Vi havde brug for sammen med borgerne at komme videre fra konfrontationerne til den gode samtale. Hvor man måske ikke får opfyldt sine krav, men alligevel går herfra med en følelse af, at man er blevet godt behandlet, siger Anne Klausen. Hun er arbejdsmiljørepræsentant i afdelingen, der primært består af socialrådgivere og -formidlere.

På to temadage drøftede alle medarbejdere, hvad tryghed og trivsel på arbejdspladsen er. Og her var der ingen forslag om at låse dørene, men tværtimod enighed om, at der skulle en ny, mere anerkendende tone til i samtalerne med borgerne.

En film om konfliktløsning blev optaget på arbejdspladsen, og den gav med Anne Klausens ord en aha-oplevelse af, at der er mange veje til både at bygge en konflikt op og trappe den ned.

– Vi kunne godt genkende både os selv og kollegerne i filmen! Man tog sig indimellem til hovedet, når man oplevede forskellene mellem en anerkendende tilgang og dialog og den, hvor sagsbehandleren ikke havde overvejet sin kommunikation, siger Anne Klausen.

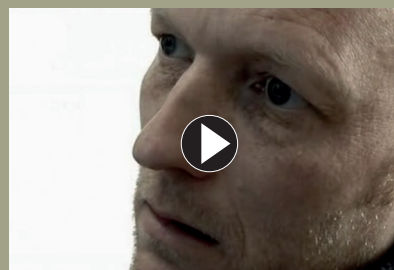
Konfliktmæglere uddannet

Ud over to heldagsmøder om konflikter, mægling og anerkendende dialog udnævnte og uddannede afdelingen også otte nøglepersoner til konfliktmæglere. Afdelingens øvrige medarbejdere kan fremover trække på deres viden, og mæglerne skal også arbejde med de situationer, som trods de nye tiltag stadig kan opstå.

Se filmen



Der er produceret en film om konfliktløsning i forbindelse med projektet Trivsel i front. Se den på arbejdsmiljøweb.dk/roedovre.



Både sagsbehandlere og medarbejderne i receptionen har desuden fået undervisning i konfliktåndtæring med udgangspunkt i den anerkendende tilgang til dialog. Og endnu har de uddannede konfliktmæglere ikke været i funktion i forhold til konflikter, der spidser til, og hvor et fremmødeforbud er på tale.

– Jeg tror, at vi har undgået sagerne med et eventuelt fremmødeforbud, netop fordi vi er blevet dygtigere til at møde borgerne med anerkendelse.

Som eksempel peger Anne Klausen på, at der som borger er stor forskel på at blive mødt med et ”Det er da også noget møg, at du ikke har fået dine penge. Skal vi lige kigge på hvorfor?” – frem for en bemærkning til en allerede ophidset borger om, at ”du har vel ikke overholdt dine aftaler”.

– Vi har fået en helt anden bevidsthed om, hvad der fungerer, og hvad der kan optrappe en konflikt – herunder vores egen andel i en optrapning. Vi har også besluttet, at borgere, der ønsker en ny sagsbehandler, får tilbudt en mæglingssamtale, men har endnu ingen erfaringer med det, siger Jannie Lund.

Projektet gik i gang i december 2010 og blev afsluttet maj 2012. Her viste en ny trivselsundersøgelse, at trivsel og arbejdsmiljø blev vurderet bedre end ved projektets start.

Indbydende og sikker indretning

Fysiske rammer har stor indflydelse på, hvordan vi føler os tilpas. Indbydende omgivelser kan være med til at dæmpe konflikter og forebygge vold. Men sikkerheden skal også være på plads.

Lokalerne og de fysiske rammer på arbejdspladsen skal tilgodese to forhold: Borgeren skal føle sig velkommen og godt modtaget, og medarbejderne skal kunne føle sig sikre og trygge i udførelsen af arbejdet.

Det kan virke som to modsatrettede krav til indretningen, men det behøver det langt fra at være. Man kan sagtens indrette lokalerne både æstetisk og funktionelt med god plads, lys og luft, rent, pænt og hyggeligt – og samtidig lade denne indretning følge principperne om de nødvendige flugtveje og den nødvendige sikkerhed i øvrigt.

Hvilket sikkerhedsniveau der er nødvendigt for at minimere risikoen for vold, afhænger af mange forhold, der må vurderes lokalt:

- Arbejdspladsens kerneopgave: service, sagsbehandling eller andet.
- Kundernes/borgernes situation, mulige reaktionsmønstre mv.
- Karakteren, alvoren og hyppigheden af den vold, der kan forekomme.

Det betyder, at nogle arbejdspladser må vælge at træffe ret omfattende hensyn til medarbejdernes sikkerhed og arbejdsmiljø, når de indretter eller ændrer de fysiske rammer, mens andre kan nøjes med at tage nogle simple forholdsregler.

Skal man som sagsbehandler udøve myndighed over for en borger, og mødet foregår på et kontor eller i et mødelokale, skal der være flugtvej både til medarbejder og borger, som så lettere kan "gå i vrede" i stedet for at gribe til vold.

Det er desuden en god ide at overveje på den enkelte arbejdsplads, i hvor høj grad fx følgende tiltag er relevante og nødvendige:

- Skal løse genstande som fx pottedplanter, brevåbnere, vaser mv. fjernes, så de ikke bliver brugt som kasteskyts?
- Er der brug for afskærmning mellem medarbejder og borger/kunde, fx i form af en skranke eller en glasplade?
- Skal private billeder på vægge og opslagstavler fjernes, så det ikke er muligt fx at identificere og true de ansattes familie?
- Skal skrive- eller mødebordet være så bredt, at borgeren/kunden ikke kan slå medarbejderen hen over bordet?

Naturlig overvågning

Crime Prevention Through Environmental Design (CPTED) er sikkerhedsstrategi, der bruges i bymiljøer verden over, men også kan bruges ved indretning af kontormiljøer mv.

I modsætning til en meget synlig og direkte kontrol i form af fx overvågningskameraer, indhegning og sikkerhedsvagter opererer CPTED med principper om naturlig overvågning. Ideen er at skabe naturlig overvågning og tryghed ved en gennemtænkt brug af lys, vinduer, beplantning, udsyn, beboelse og pladser.

På nettet: Læs om CPTED på wikipedia.org.

Sikkerhedsudstyr

- Gør det klart for alle, hvad udstyret kan og ikke kan.
- Aftal klare retningslinjer for, hvornår og hvordan det skal bruges.
- Sørg for at alle – også vikarer og elever – ved hvordan de skal forholde sig, når fx alarmer lyder.
- Evaluer erfaringerne med udstyret – og tilpas evt. retningslinjerne.
- Test jævnligt udstyret, og gennemfør øvelser, hvori udstyret indgår.

På nettet: SikkerhedsBranchen – Den Danske Brancheforening for Sikkerhed og Sikring.

Behov for ekstra sikkerhed

Forskellige tekniske foranstaltninger kan på nogle arbejdspladser være en god måde at øge sikkerheden på.

Installationer som overvågningskameraer, overfaldsalarmer, personsannere og kaldeanlæg kan være nødvendige på arbejdspladser med en særlig risiko for vold. Men det er altid en balancegang på den ene side at skabe sikkerhed på arbejdspladsen og på den anden side undgå, at kontrol og overvågning præger kontakten, samværet og kommunikationen med borgerne.

Tekniske foranstaltninger fjerner ikke i sig selv arbejdspladsens udfordringer med vold, men de kan være et væsentligt bidrag til, at medarbejderne føler sig trygge.

Det er eksempelvis tvivlsomt, om overvågningskameraer på arbejdspladsen direkte mindsker risikoen for vold, da den ofte sker i affekt. Derimod kan overvågningen være med til at forebygge – og opklare – mere overlagte handlinger som fx tyveri og hærværk.

Blandt andre udbredte tekniske foranstaltninger kan nævnes:

- Metaldetektorer ved indgange.
- Overfaldsalarmer (bærbare eller fast placerede under fx skriveborde).
- Adviseringssystem via pc-netværk eller mobiltelefon.

- Alarm, som tænder en signallampe uden for kontoret, så kolleger kan gribe ind.
- Deponeringsenhed som fx en dropboks, tidslås på pengeskabe mv.
- Særligt sikret mødelokale placeret nær udgangen – med ekstra flugtveje og eventuelt diskret overvågning.

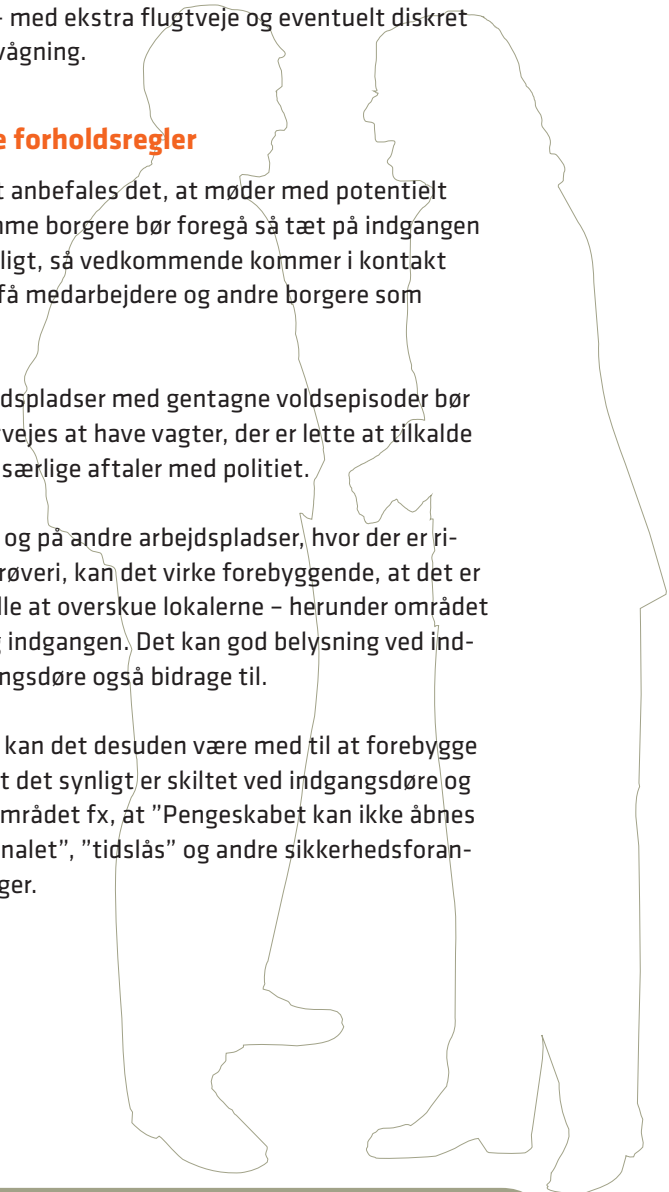
Særlige forholdsregler

Generelt anbefales det, at møder med potentielt voldsomme borgere bør foregå så tæt på indgangen som muligt, så vedkommende kommer i kontakt med så få medarbejdere og andre borgere som muligt.

På arbejdspladser med gentagne voldsepisoder bør det overvejes at have vagter, der er lette at tilkalde og/eller særlige aftaler med politiet.

I banker og på andre arbejdspladser, hvor der er risiko for røveri, kan det virke forebyggende, at det er let for alle at overskue lokalerne – herunder området omkring indgangen. Det kan god belysning ved ind- og udgangsdøre også bidrage til.

I banker kan det desuden være med til at forebygge røveri, at det synligt er skiltet ved indgangsdøre og i kasseområdet fx, at "Pengeskabets kan ikke åbnes af personalet", "tidslås" og andre sikkerhedsforanstaltninger.



Skærpet sikkerhed hos SKAT

I SKAT er der medarbejdere og ledere, der har brug for ekstraordinær opmærksomhed, når det gælder forebyggelse af trusler og vold. Det gælder fx pantefogederne, der har fået overfaldsalarmer, samt ansatte på særligt udsatte skattecentre som fx Sluseholmen i København. Her er personalet ofte i kontakt med såkaldt tunge klienter – blandt dem personer mistænkt for storsmugling eller fra rockermiljøet.

– Vi har ansat sikkerhedsfolk, medarbejderne har været igennem målrettede sikkerhedskurser, videoovervågningen er øget, der er opsat alarmknapper

ved ekspeditionerne, og man er begyndt at sluse folk ind gennem en metaldetektor, så det er meget sværere at smugle fx håndvåben med ind. Den kan vi mærke, at medarbejderne er meget glade for, siger sikkerhedschef i SKAT Hans Henrik Fløe.

Derimod bliver medarbejdernes e-mail ikke overvåget. De skal selv anmelde det, hvis de bliver chikaneret eller truet per mail.





Ordentlige møbler og kunst på væggene er med til at få ledige og jobsøgende til at føle sig velkomne i jobcenteret – og dermed forebygge vold, vurderer HR-kordinator i Varde Kommune Kirsten Aagaard Sørensen.

”

Vi arbejder i dag også med at forebygge de alvorlige situationer via den fysiske indretning. Det betyder meget, om man føler sig som en længe ventet gæst, eller som en, der koster rundt i systemet .

Indretning påvirker sikkerheden

Her skal være venligt og indbydende for alle borgere, men også trygt at arbejde. Varde Kommunes Jobcenter kombinerer smagfuld indretning med traditionelle sikkerhedsforanstaltninger.

En gang om året tager HR-kordinator Kirsten Aagaard Sørensen fra Varde Kommune på kunstudstilling med et særligt formål. Hun kigger på billeder, og før hun vender hjem igen, har hun aftaler for udsmykningen af kommunens Jobcenter på plads. For centeret, der engang var et sygehus, lægger vægge til en ny kunstudstilling hver anden måned – og det er helt bevidst.

Kombinationen af billedkunst på væggen, kaffe, te og dagens aviser på de små borde, en krog, børnene kan lege i, og et imødekomende personale er nemlig indbydende. Og præcis den følelse af at være velkommen skal kommunens ledige eller jobsøgende borgere gerne have, når de kommer i jobcenteret.

Åbenhed og sikkerhed går hånd i hånd

– Før vi flyttede ind i 2009, nedsatte vi en arbejdsgruppe om den fysiske indretning. Vi møder indimellem voldelige borgere og er derfor nødt til at tænke i sikkerhed, men vi ville også gerne signalere åbenhed. Løsningen blev en indretning med lys og luft, pæne stole og kunst, som alle er velkomne til at kigge forbi og se. Men også to sikkerhedsrum med flugtveje samt i alle kontorer alarmer, der går direkte til en gruppe af kolleger og til vores chefer, siger Kirsten Aagaard Sørensen.

Centeret har desuden stående aftaler med et vagtværn og det lokale politi om at sidde klar i nærheden, når man på forhånd ved, at en medarbejder skal møde en borger, der kan forventes at blive aggressiv. Og alle kontorer er indrettet, så det er medarbejderne, der sidder tættest på udgangsdøren.

Selv om det er svært at måle direkte, er det Kirsten Aagaard Sørensens klare oplevelse, at den fysiske indretning på én gang påvirker borgerne positivt

og får medarbejderne til at føle sig mere trygge på jobbet.

Fysisk indretning kan forebygge vold

At der er forskel på at komme til et sted, hvor planterne hænger med hovedet og stolene vipper på de skævslidte ben, og til venligere og vedligeholdte omgivelser, er også erfaringen i Arbejdsmiljø København, der i projektet "Sej kontakt" rådgiver kommunens arbejdspladser om den fysiske indretning.

– Vi ved, at fysisk indretning har stor betydning for både medarbejderne og for borgere, der ikke altid føler sig ret godt tilpas i mødet med kommunen. Men fra traditionelt at handle om flugtveje, alarmer og muligt kasteskyts, der ikke må ligge fremme, arbejder vi i dag også med at forebygge de alvorlige situationer via den fysiske indretning. Det betyder meget, om man føler sig som en længe ventet gæst, eller som en, der koster rundt i systemet og ikke kan finde ud af, om man nu skal tage et nummer i stuen eller først oppe på 2. sal, siger organisationskonsulent i Arbejdsmiljø København Ida Bering.

Borgerne skal føle sig velkomne

Hun understreger, at vi endnu ved for lidt om, hvordan fx farver påvirker humøret, men at borgerne, der i forvejen er lidt oppe at køre over afslaget på boligstøtte, måske hellere skal mødes af rolige omgivelser end stirre ind i en blodrød væg.

– Helt lavpraktisk kan man jo starte med at indrette sig, så det er nemt at finde rundt og borgerne føler sig velkomne. Det kan fx være svært for et menneske, der lider af posttraumatisk stress, at modtage et afslag i et meget lille rum. Og mange føler sig provokeret af at sidde så tæt på andre borgere, at de kan lytte til ens sag. Vi har ingen facitliste, men grundlæggende skal man føle sig velkommen i rammer, der hverken virker intimiderende eller provokerende, siger Ida Bering.

Gode arbejdsgange kan forebygge vold

Den måde, arbejdet bliver organiseret og planlagt på, kan være med til at minimere risikoen for vold og trusler.

Kompetente medarbejdere, der yder en ordentlig service eller sagsbehandling, er en af grundstenene i en god og sikker kontakt med borgere og kunder. At mødet forløber godt, handler ikke kun om den enkelte medarbejders kompetencer, men også om den måde, hele arbejdet omkring borger-/kunde-kontakten er tilrettelagt på.

Kontakten med de enkelte borgere kan blandt andet gøres bedre ved:

- At ventetiden er kort.
- At de modtages på en imødekommende måde.
- At den information, de får, er klar og præcis.
- At hver enkelt har en fast kontaktperson blandt medarbejderne.
- At der tages højde for, at der kan være "dårlig kemi" mellem nogle borgere/kunder og medarbejdere.
- At der i særlige tilfælde deltager flere medarbejdere i kontakten eller mødet.
- At medarbejderne ikke er opkørte eller stressede.

Det er arbejdsgiverens ansvar at sørge for, at arbejdet planlægges og udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt, så både forekomsten af vold og alvorligheden af voldsepisoderne reduceres så meget som muligt.

APV, arbejdsgangsanalyse og risikoanalyse er blot nogle af metoderne til at afdække, hvor der evt. kan være brug for at ændre u hensigtsmæssige arbejdsgange.

En række arbejdspladser har desuden gode erfaringer med at inddrage borgere i den voldsforebyggende indsats. Det kan eksempelvis foregå ved, at medarbejderen taler med borgeren om, hvorvidt han eller hun tidligere har udsat medarbejdere for trusler eller fysisk vold – og om, hvordan gentagelser i givet fald kan undgås.

Beskyt de gravide medarbejdere

Arbejdsgivere har en særlig pligt til at beskytte gravide mod påvirkninger, der kan indebære farer for graviditeten.

Hvis arbejdet er forbundet med en særlig risiko for vold, skal arbejdsgiveren vurdere, om og hvornår der er behov for at træffe foranstaltninger til at beskytte den gravide.



Vær opmærksom ved alenearbejde

Hvis medarbejdere, der arbejder alene, har en særlig risiko for overgreb, skal forebyggelsesindsatsen tage højde for dette.

Nogle medarbejdere arbejder meget alene. Det kan fx være i borgernes hjem, i opsøgende arbejde eller i énmandsbetjente servicefunktioner. Dermed har de ikke mulighed for at få den umiddelbare støtte og hjælp fra kolleger eller ledelse i en kritisk situation. Det skal arbejdspladsens retningslinjer og handleplaner for voldsforebyggelse tage højde for.

Det kan fx være i form af en særlig grundig oplæring og instruktion i at forebygge og håndtere konflikter og ubehagelige episoder. Der bør også være klare fælles retningslinjer for, i hvilke situationer man skal vente med at løse en konkret arbejdsopgave, indtil man kan få hjælp fra en tilkaldt kollega eller leder.

I forbindelse med alenearbejde er det også naturligt at vurdere, hvorvidt der er behov for kalde- og alarmsystemer.



Risikovurdering ved planlagte møder

På mange arbejdspladser har man som supplement til den generelle risikovurdering valgt at vurdere risikoen ved et forestående planlagt møde med en borger. Det kan blandt andet ske ud fra følgende spørgsmål:

- Er mødets dagsorden eller tema konfliktstof?
- Skal borgeren præsenteres for afslag på en ansøgning eller andre afgørelser, som går vedkommende imod?
- Har borgeren tidligere udvist voldsomme reaktioner?
- Er der sandsynlighed for, at borgeren er påvirket af alkohol eller stoffer?
- Har borgeren et forhåndskendskab eller en relation til medarbejderen, som kan betyde en op- eller nedtrapning af situationen?
- Er der erfaringer fra lignende situationer med borgeren, som der skal tages højde for?

Ud fra svarene kan der træffes beslutning om eventuelle forholdsregler ved mødet med borgeren. Det kan eksempelvis være, at flere medarbejdere skal deltage i mødet, at borgeren ikke skal vente i venteværelset, men straks inviteres indenfor, at mødet holdes i et lokale med optimale flugtveje eller lignende.





Gør det rigtige, når overgrebet er sket

Selv den grundigste indsats kan ikke forebygge al vold. På alle arbejdspladser, hvor man har identificeret en risiko, skal man derfor udarbejde en kriseplan eller et beredskab, så man ved, hvad man skal gøre den dag, en medarbejder bliver udsat for et overgreb.

Man har som arbejdsgiver ansvaret for, at de berørte medarbejdere får den nødvendige støtte og hjælp, så voldens skadevirkninger begrænses mest muligt.

En voldsepisode vil ofte påvirke hele arbejdspladsen. Derfor er det også vigtigt at overveje, hvordan man i fællesskab kan bearbejde episoden og genskabe trygheden i det daglige arbejde.

På de næste sider gennemgås fire vigtige elementer i arbejdspladsens indsats for at håndtere og bearbejde voldsomme episoder:



Den akutte støtte

- med fokus på, hvordan medarbejdere reagerer på vold, og hvad leder og kolleger kan gøre for at støtte den voldsramte i tiden efter episoden. Side 30

Arbejdspladsens beredskab

- med fokus på den skriftlige kriseplan, der bør være på plads, så alle kender deres rolle og opgaver efter en voldsepisode e.l. Side 32

Anmeldelse af voldsepisoder

- med fokus på de forskellige muligheder for at anmelde en voldsepisode - til Arbejdstilsynet, forsikringen og/eller politiet. Side 36

Muligheder for erstatning

- med fokus på den voldsramte medarbejders mulighed for at søge erstatning for udgifter til behandling, nedsat erhvervsevne, svie og smerte mv. Side 38

En voldsom oplevelse

Hvis en medarbejder har været udsat for et overgreb, er det helt afgørende, at ledere og kolleger håndterer det videre forløb både menneskeligt og professionelt. Det handler blandt andet om kollegial krisehjælp og om at hjælpe den voldsramte godt tilbage i jobbet.

Ledere og kolleger er som regel de første og nærmeste til at hjælpe en medarbejder, der har været udsat for et voldeligt overgreb. Både umiddelbart efter og i en lang periode efter episoden har de en vigtig rolle at spille over for den voldsramte kollega.

Det er særlig vigtigt, at lederen tager episoden og medarbejderens oplevelse af den alvorligt. Lederen skal tydeligt anerkende, at der er sket en krænkelse, som arbejdspladsen ikke vil tolerere. Det er både en nødvendig opbakning til den pågældende medarbejder og et klart signal til hele arbejdspladsen om, at lederen tager hånd om situationen og sikrer, at der bliver gjort det nødvendige.

Kollegial førstehjælp

Som både leder og kollega kan man være med til at støtte den voldsramte medarbejder umiddelbart efter overgrebet – via såkaldt kollegial førstehjælp.

Formålet med hjælpen er at give sikkerhed, tryghed og medmenneskelig omsorg til den voldsramte. Ofte er det nok blot at være der og lytte til den voldsramte, men der kan også være brug for forskellige former for praktisk hjælp. Se boksen Gode råd til kollegial førstehjælp.

En række arbejdspladser har udarbejdet en liste over, hvem hver enkelt medarbejder især ønsker at få kollegial hjælp og støtte fra, hvis volden rammer. Nogle arbejdspladser har tilsvarende en liste over, hvem der ellers skal kontaktes i tilfælde af ulykker eller sygdom på arbejdspladsen – typisk familie-medlemmer eller nære venner.

På nettet: Vold som Udtryksform har udgivet en pjece med informationer og gode råd til pårørende til voldsramte.

Find den på voldsomudtryksform.dk.

Gode råd til kollegial førstehjælp

- Vis omsorg, forståelse og giv beskyttelse.
- Skab tryghed og ro.
- Vurder, om det er passende med fysisk kontakt.
- Find den voldsramtes behov og følg dem.
- Giv plads til pauser og gråd.
- Lyt, spørg, snak igennem.
- Spørg evt. til faktuelle ting i situationen.
- Imødegå selvbebrejdelser.
- Undgå at give skyld.
- Undgå at bagatellisere.
- Undgå at give gode råd.
- Følg den ramte til skadestuen, hvis det er påkrævet.
- Følg den ramte hjem, og sørg for, at vedkommende ikke er alene.
- Hjælp til med praktiske ting: indkøb, børneafhentning, aflysning af aftaler mv.

Fasthold opmærksomheden

I perioden efter det hændte er det vigtigt, at nogen på arbejdspladsen holder en ekstraordinær kontakt med den voldsramte. Det kan enten være lederen, kolleger, arbejdsmiljørepræsentanten eller andre.

Hvis den voldsramte er sygemeldt, er kontakten ekstra vigtig – blandt andet for at støtte den voldsramtes tilbagevenden til arbejdet. Det kan være, at der er behov for at vende gradvist tilbage, at få en aflastning i jobbet eller eventuelt helt andre typer af arbejdsopgaver.

På en række arbejdspladser har man gode erfaringer med såkaldt debriefing, dvs. en opfølgende gruppesamtale med de personer, der har været involveret i en voldsepisode. Det er krisepsykologer eller andre særligt uddannede personer, der er ansvarlige for, at den slags samtaler gennemføres professionelt.

Vi reagerer forskelligt på vold

Det er meget forskelligt, hvordan mennesker reagerer på vold. Efter selve hændelsen og i dage og uger efter ser man ofte reaktioner som fx:

- Forhøjet stressniveau
- Søvnproblemer
- Hovedpine
- Psykisk uligevægt og 'kort lunte'
- Koncentrationsbesvær
- Grådlabilitet (let til tårer)
- Genoplevelse af episoden
- Spekulationer om årsager og skyld.



Vær opmærksom på, at psykiske mén efter volds-episoder kan være langvarige. Man taler ofte om følgende faser i en volds- eller kriseramts vej tilbage til et almindeligt liv:

- Chokfasen, der kan vare fra minutter til døgn.
- Reaktionsfasen, der kan tage uger eller måneder.
- Bearbejdningsfasen, der kan løbe over måneder og år, inden den volds- eller kriseramte på ny kan orientere sig mod fremtiden.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at der kan være spring frem og tilbage mellem faserne. Derfor skal man altid tage udgangspunkt i, hvordan den enkelte faktisk reagerer.

Beredskabet skal være på plads

Når man står midt i en kritisk situation, er det for sent at finde ud af, hvem der gør hvad. Arbejdspladsen bør have en klar kriseplan med de procedurer, der skal fungere i tilfælde af en voldsepisode eller andre voldsomme begivenheder.

Der er tre vigtige formål med en kriseplan:

- At sikre, at voldsramte medarbejdere, vidner, kolleger og pårørende får den nødvendige hjælp og støtte.
- At voldsepisoden registreres, anmeldes og håndteres korrekt.
- At evaluere og kvalificere både det voldsforebyggende arbejde og håndteringen af konkrete voldsepisoder.

En kriseplan skal med andre ord give medarbejderne vished om, at der bliver taget hånd om dem, hvis de oplever noget voldsomt på jobbet. Det gælder i denne sammenhæng først og fremmest vold, men

mange elementer i en kriseplan kan også anvendes, hvis der sker andre voldsomme begivenheder på arbejdspladsen som fx brand, andre ulykker eller dødsfald.

Et redskab i situationen

Kriseplanen er ikke et formelt dokument, men et praktisk redskab, der skal bruges i en kritisk situation. Det er derfor vigtigt, at kriseplanen er klar og overskuelig, så den også kan læses og forstås i tilspidsede øjeblikke.

Kriseplanen skal tage højde for lokale forhold og bør omfatte den samlede indsats for arbejdspladsens behandling og bearbejdning af voldsomme begivenheder. På næste side er der givet et eksempel på, hvad der kan indgå i en kriseplan.

En kriseplan skal beskrive, hvad der er den ideelle indsats i forhold til den lokale virkelighed og de reelle indsatsmuligheder. Den skal også have den rette balance mellem på den ene side at være detaljeret og præcis og på den anden side at være tilpas åben og fleksibel til, at man kan yde den hjælp, der passer i en given situation.

Skal en kriseplan fungere i praksis, må alle kende og være fortrolige med den. Det gælder også nyansatte, elever og studerende i praktik, vikarer m.fl.

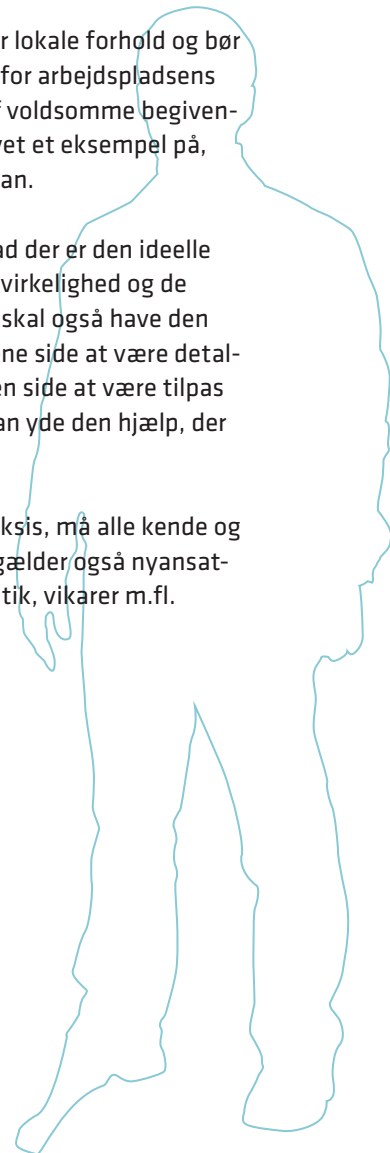


Samarbejde med politiet

Et godt samarbejde mellem politi og arbejdspladser kan være af stor betydning for arbejdspladsen den dag, der bliver brugt for en indsats fra politiets side. Det kan også være med til at øge trygheden blandt de ansatte.

Temaer som fx forebyggelse af vold, procedurer for politianmeldelse af voldsepisoder samt procedurer for tilkald af politi kan med fordel bringes i spil i de lokal- og kredsråd, der blev etableret med politireformen.

På nettet: Læs mere i publikationen "Lokal forebyggelse af kriminalitet".





Det kan en kriseplan indeholde

Formål

Hvorfor har vi en kriseplan?

Hvordan hænger den sammen med vores andre indsatser?

Hvem gør hvad?

Hvad er de vigtigste opgaver efter episoden?

- Kollegial førstehjælp (evt. tjekliste med gode råd)
- Kontakt til pårørende
- Vurdering af behov for psykolog- eller lægehjælp
- Intern registrering
- Anmeldelse som arbejdsskade
- Evt. anmeldelse til politiet
- Løbende kontakt til den voldsramte

Hvem har ansvaret for hver af disse opgaver?

- Lederen skal ...
- Arbejdsmiljørepræsentanten skal ...
- Nærmeste kollega skal ...
- Alle kolleger skal ...

Hvornår skal de pågældende opgaver løses?

Vigtige kontakter

Vigtige kontaktoplysninger til fx politi, vagtværn, psykologberedskab – også uden for almindelig arbejdstid.

Hvor findes evt. lister over kontaktoplysninger til pårørende?

Særlige retningslinjer

Hvem kan rekvirere ekstern psykologhjælp og i hvilke situationer?

Hvem skal overtage ansvaret for lederens opgaver i kriseplanen, hvis det er lederen, der er voldsramt?

Vejledninger og redskaber

Fx kort vejledning i kollegial førstehjælp

Opfølgning og læring

Hvornår og hvordan bearbejder de involverede episoden, fx via debriefing?

Hvem har ansvaret for forløbet, og hvem deltager?

Hvornår og hvordan drøftes episoden i hele personalegruppen og/eller i SU/MED-udvalg med henblik på faglig læring?

Skal der i lyset af episoden ske ændringer i kunde- eller borgerbetjeningen?

Om kriseplanen

Hvor skal kriseplanen fysisk findes – elektronisk og i papirudgave?

Hvordan skal nye medarbejdere introduceres til planen? Hvem har ansvaret for det?

Hvornår skal kriseplanen evalueres og evt. justeres? Efter hver episode? På et fastlagt tidspunkt?

Ikke nok at reparere, når skaden er sket

”

Vi er meget stille og rolige i den måde, vi møder vores kunder på, og har sjældent episoder. Men vi finder os ikke i trusler og har opbygget faste procedurer for, hvordan vi håndterer dem.

I Danske Bank er det den lokale ledelses ansvar regelmæssigt at træne både konflikt- nedtrapning og håndtering af situationen, hvis den alligevel eskaleres. Det gør medarbejderne tryggere i hverdagen.

– Det her finder vi os ikke i!

Sådan var den umiddelbare reaktion, da en meget ophidset kunde i Danske Banks filial i Rødovre Centrum for nylig sendte en skraldespand gennem luften og derpå truede medarbejderne med at finde nogen, der kunne ”nakke dem”. Kunden blev eskorteret pænt ud ad døren, og derefter fulgte de 26 kolleger i afdelingen op på episoden – med en snak om, hvad trusler gør ved arbejdspladsen.

– Vi er meget stille og rolige i den måde, vi møder vores kunder på, og har sjældent episoder. Men vi finder os ikke i trusler og har opbygget faste procedurer for, hvordan vi håndterer dem, siger Karin Ingstrup, der er souschef i afdelingen.

Faktisk trådte bankens procedurer i kraft, allerede da kunden råbte rigelig højt ved kassen. Et par kolleger bevægede sig straks op i kasseområdet. Derefter fik Karin Ingstrup kunden med ned til sin plads, hvor hun – uden held – prøvede at tale ham til ro. Derefter blev han fulgt til dørs.

Vi kender vores roller

– Jeg følte mig på intet tidspunkt utryg. Jeg havde fire kolleger bag mig, mens jeg talte med kunden, for det er en del af den procedure, vi regelmæssigt træner. Vi kender vores roller, siger Karin Ingstrup, der har oplevet lidt af hvert i sine 40 år i banksektoren. Herunder otte røverier.

Som leder i filialen er hun ansvarlig for, at medarbejderne mindst en gang om måneden samles og gennemgår det materiale om forebyggelse af vold og konflikter, som Danske Bank Group Working Environment har udarbejdet.



Souschef Karen Ingtrup er ansvarlig for, at medarbejderne i Danske Banks filial i Rødovre mindst en gang om måneden samles og gennemgår bankens materiale om forebyggelse af vold og konflikter.

– Vi er gode til at samle op på vores medarbejdere, når de er udsat for vold eller trusler, men vi ved også godt, at vi ikke kan nøjes med at reparere skaden, når den er sket. Det rækker ikke kun at fokusere på "efter røveriet", siger Kaj Larssen fra Danske Bank Group Working Environment.

Vægt på lokale løsninger

Derfor har banken i en årrække fokuseret på forebyggelse. Eksempelvis ved at træne dialogen med mennesker, der er på vej op i det røde felt. Og i form af lokale løsninger, der kan række lige fra nye måder at håndtere kontanter på til at udstyre medarbejderne med simple trådløse alarmer – til brug i en nødsituation.

– Vi lægger stor vægt på, at spilleregler aftales lokalt, og vi har meget vide rammer for den enkelte afdelings ønsker. Til gengæld holder vi fast i, at det er ledelsens ansvar regelmæssigt at træne sammen med medarbejderne, siger Kaj Larssen. Han understreger, at det er svært at måle effekten af indsats-

serne, men at medarbejderne selv giver udtryk for, at træning og faste procedurer får dem til at føle sig mere sikre.

I Rødovre Centrum bruger man koncernens fælles materiale, fx en række små film, der levende illustrerer vold og trusler, til at skabe sammenhold mellem medarbejderne og forståelse for, hvordan man kan være der for hinanden, hvis situationen eskaleres. Det giver, mener Karin Ingtrup, et godt skub til sammenholdet, når man ser filmene igennem sammen og derefter taler om, "hvordan det her ville se ud hos os".

– Hos os ved vi, hvem der ringer 112, og hvem, der låser døren, hvis der sker noget. Vi har lavet en guide sammen, som vi genopfrisker hvert halve år, og det giver ro og tryghed. Heldigvis har vi ikke haft brug for den endnu, siger Karin Ingtrup.

Vold skal anmeldes

En voldsepisode skal anmeldes som en arbejdsulykke. Medarbejderen kan i nogle tilfælde få erstatning for udgifter og mén som følge af volden. Retningslinjer for anmeldelse bør være en integreret del af arbejdspladsens retningslinjer for voldsforebyggelse.

En voldsepisode betragtes som en arbejdsulykke, og som ved alle andre arbejdsulykker har arbejdsgiveren pligt til at anmelde voldsepisoden til Arbejdstilsynet. Det er samtidig et tydeligt signal til medarbejderne om, at arbejdspladsen tager situationen alvorligt.

Ofte udfylder den voldsramte selv anmeldelsen sammen med et medlem af arbejdsmiljøgruppen. Det giver samtidig en anledning til at få talt hændelsen igennem. Arbejdsgiveren skal under alle omstændigheder give arbejdsmiljørepræsentanten adgang til anmeldelsen, og den voldsramte skal have en kopi.

Anmeldelse til forsikringen

Hvis skaden skønnes at medføre udgifter til behandling, nedsat arbejdsevne eller varige mén, skal den anmeldes til det forsikringsselskab, hvor arbejdsgiveren har tegnet sin lovpligtige arbejds-

skadeforsikring. Nogle kommuner og regioner samt alle statslige arbejdspladser er selvforsikrede og har derfor deres egen forsikringsenhed, der fungerer på samme måde som et forsikringsselskab.

Anmeldelsen skal ske for at sikre, at medarbejderen får mulighed for at få dækket udgifter til fx behandling og tab af erhvervsevne. Forsikringsselskabet behandler selv sagen, hvis det kun drejer sig om udgifter til sygebehandling. Hvis den voldsramte har mulighed for at få erstatning for varigt mén eller erhvervsevnetab, skal forsikringsselskabet oversende sagen til Arbejdsskadestyrelsen, der behandler sagen.

Voldsepisoden skal anmeldes hurtigst muligt og inden ni dage. Den voldsramte kan dog under alle omstændigheder rejse erstatningskrav frem til ét år efter ulykkesdagen. Ved dødsfald skal anmeldelsen til både forsikringen og Arbejdsskadestyrelsen ske inden for 48 timer.

På nettet: Arbejdsmarkedets Erhvervs sikrings hjemmeside, aes.dk

Vær opmærksom på ...

... at anmeldelse til Arbejdstilsynet og forsikring skal ske elektronisk via Arbejdstilsynets Elektroniske AnmeldeSYSTEM, EASY. Systemet sørger så automatisk for, at anmeldelsen sendes videre til de rette modtagere.

... at de fleste faglige organisationer tilbyder råd og vejledning til medlemmer, der har været udsat for en arbejdsulykke, herunder vold.



Overvej politi-anmeldelse

Det er muligt at anmelde en voldsepisode til politiet som en overtrædelse af straffeloven.

Arbejdspladsen har ikke pligt til at anmelde voldstilfælde til politiet, men mange vælger at gøre det. Fysisk vold, legemskrænkelser, hån og trusler kan være strafbare i henhold til straffeloven:

- § 42-44 – de almindelige voldsparagraffer
- § 119 – vold mod offentligt ansatte
- § 121 – hån, skældsord, fornærmende tale mv.

Hvis man søger om erstatning for tabt arbejdsfortjeneste, svie og smerte i henhold til voldsofferloven, forudsætter det, at episoden er anmeldt til politiet inden 72 timer.

Det er en god ide, at arbejdspladsen gør sig nogle overvejelser om formålet med politianmeldelsen og signalerer dette i anmeldelsen. Formålet kan fx være, at arbejdspladsen ønsker:

- at sende et signal til gerningsmanden, der bliver registreret i politiets register.
- at gerningsmanden skal straffes eller får et tilhold.
- at politiet tager en adfærdskorrigerende samtale med gerningsmanden.
- dokumentation til brug for en arbejdsskadesag/erstatningssag.

Det bør være ledelsen, der indgiver anmeldelsen til politiet, men i praksis udarbejdes anmeldelsen gerne i samarbejde med medarbejderen og arbejds-

miljørepræsentanten. Anmeldelsen skal ske snarest muligt efter hændelsen. Den kan ske per e-mail, post, telefon eller ved selv at møde op hos politiet.

En skriftlig anmeldelse bør indeholde:

- De grundlæggende fakta om, hvad der er sket, hvor, hvornår, og hvem der var involveret.
- Årsagen til, at medarbejderen er blevet bange.
- Navne og telefonnumre på forurettede samt vidner. Husk, at vidner skal orienteres om anmeldelsen til politiet.

Politiet skal reagere på en skriftlig anmeldelse. Sker det ikke, kan man klage til Statsadvokaten.

Et dilemma

Nogle arbejdspladser har valgt en såkaldt nultolerance-politik over for trusler og vold. Det vil sige, at de systematisk anmelder episoderne til politiet. Dermed signalerer ledelsen tydeligt til medarbejderne, at den bakker dem op uanset karakteren og graden af volden.

At politianmelde en borger for vold kan dog også rejse en række etiske spørgsmål og dilemmaer, som medarbejdere og ledelse på den enkelte arbejdsplads må tage stilling til.

Det handler fx om, hvorvidt arbejdspladsen skal genetablere kontakten og dialogen med den politianmeldte borger – og i givet fald hvordan. Se også faktaboksen.

Det er også vigtigt at overveje, om den voldsramte medarbejder ud over selve arbejdsskadesagen også kan overskue at medvirke i en straffesag.

Udelukkelse af voldsomme borgere

Når en borger eller kunde begår overgreb på en medarbejder, kan det være nødvendigt i en kortere eller længere periode at udelukke vedkommende fra kontakt med arbejdspladsen.

En anden reaktion på voldsom adfærd kan fx være, at kontakten mellem borgeren og arbejdspladsen i en nærmere defineret tidsperiode kun kan foregå via mail eller telefon, eller at møderne henlægges til en politistation.

Formålet med udelukkelsen eller begrænsningerne i kontakten er at forhindre yderligere overgreb på medarbejdere samt at genskabe trygheden på arbejdspladsen. Vurderingen af, hvorvidt der er behov for at gennemføre fx begrænsninger i kontakten med borgeren, må bero på en konkret vurdering.

Se også artiklen på side 20 om muligheden for at bruge mæglingmøder i stedet for udelukkelse.

Værd at vide om erstatning

En medarbejder, der har været udsat for en voldsepisode, har en række forskellige muligheder for at søge erstatning for tab eller udgifter som følge af voldsepisoden.

Erstatning efter arbejdsskadeloven

Har man været udsat for vold og trusler i forbindelse med sit arbejde, vil der normalt være tale om en arbejdsskade, som er omfattet af arbejdsskadeloven.

Hvis der er tale om krav om erstatning for udgifter til behandling, fx psykologbehandling, fysioterapi eller medicin, kan forsikringsselskabet betale ydelserne. Arbejdsskadeloven dækker ikke erstatning for tabt arbejdsfortjeneste og andet tab eller godtgørelse for tort, svie og smerte.

På nettet: Se mere i lov om arbejdsskadesikring (arbejdsskadeloven).

Erstatning efter erstatningsansvarsloven

Loven indeholder blandt andet bestemmelser om, hvad skadelidte (og dennes arbejdsgiver) kan få i erstatning, hvis en anden er skyld i, at pågældende er kommet til skade.

Loven giver mulighed for erstatning for tort, svie og smerte samt tabt arbejdsfortjeneste.

Erstatning efter erstatningsansvarsloven forudsætter, at der er "en ansvarlig skadevolder", som er dømt som sådan.

På nettet: Se mere i lov om erstatningsansvar (erstatningsansvarsloven).

Erstatning efter offererstatningsloven

I nogle tilfælde er der mulighed for at søge erstatning gennem offererstatningsloven, også kaldet voldsofferloven.

Det er blandt andet en betingelse for at få erstatning, at skaden er sket ved en overtrædelse af straffeloven og anmeldt rettidigt til politiet. Politiet har pligt til at vejlede om retten til at få erstatning.

Hent Erstatningsnævnets ansøgnings-skema på civilstyrelsen.dk eller få det hos politiet i forbindelse med deres behandling af sagen.

På nettet: Se mere i offererstatningsloven.

Erstatning fra skadevolder

Selv om skadevolderen påtager sig ansvar, vil det ofte være vanskeligt at få erstatning fra denne. I mange tilfælde har han eller hun ikke de økonomiske midler eller viljen til at betale. Og selv om vedkommende har en forsikring, dækker den ikke, hvis volden blev begået med vilje.

Erstatning fra egen forsikring

Det kan anbefales at undersøge, om medarbejderens egne forsikringer dækker skader, der er opstået ved vold og trusler. Man kan få hjælp fra sit forsikringsselskab til at afklare, om en bestemt skade er dækket af forsikringen.

Fire trin i indsatsen mod vold og trusler

Central indsats, fx i hoved-MED/SU

Lokal indsats

1. Relevans og principper

Har vi overhovedet en risiko for vold og trusler?
Hvad er vores overordnede principper på området?

2. Fælles rammer for indsatsen

Hvordan vil vi fordele ansvar og roller for den samlede indsats mod vold?
Hvordan spiller indsatsen sammen med vores kerneydelse og andre strategiske målsætninger?

3. Lokale retningslinjer

Hvad vil vi sætte fokus på for henholdsvis:
At få overblik over vold og trusler?
At forebygge vold og trusler?
At håndtere og bearbejde konkrete episoder?

4. Indsats og opfølgning

Hvilke konkrete aktiviteter sætter vi i gang?
Hvordan og hvornår følger vi op på om indsatsen giver de ønskede resultater?
Hvornår reviderer vi retningslinjerne?

Inspiration til lokale retningslinjer

Overblik

Hvordan kortlægger vi karakteren og omfanget af vold og trusler?
Hvordan registrerer vi løbende hændelser?
Hvordan drøfter vi åbent vold og trusler i det daglige?
Hvordan bliver vi bedre til at håndtere vold og trusler?

Forebyggelse

Har vi brug for at styrke vores faglige kernekompetencer og/eller kompetencer inden for voldsforebyggelse?
Kan vi gøre den fysiske indretning mere imødekomende og sikker?
Skal vi anvende alarmer, overvågning og vagtpersonale?
Kan vi ændre arbejdsgange for at reducere risikoen for vold og trusler?

Håndtering og bearbejdning

Har vi et klart beredskab, som alle kender, i tilfælde af en voldsepisode?
Hvordan tager vi hånd om den voldsramte i situationen og i tiden efter?
Hvilke muligheder skal der være for ekstern bistand til den enkelte og til hele arbejdspladsen?
Hvad er vores praksis for at anmelde episoder som henholdsvis arbejdsulykker og straffesager (til politiet)?

BFA Velfærd og Offentlig administrations materialer om vold og trusler



”Tæt på vold” – dialogspil

”Tæt på vold” er et dialogspil om trusler og vold i relationen mellem medarbejdere og borgere eller kunder. Spillet er beregnet til at blive brugt i en personalegruppe, hvor der er risiko for at blive udsat for trusler, vold eller intimiderende adfærd. Det egner sig især til at blive spillet som del af et personalemøde og kan også bruges som led i en opfølgning efter en konflikt eller en ubehagelig begivenhed.

Spillets formål er at skabe en god dialog om trusler, vold og konflikter på arbejdspladsen. Deltagerne får mulighed for at dele deres holdninger, bekymringer, erfaringer og ideer til emnet på en tryk måde. Spillet fører frem til, at gruppen kan tage nogle beslutninger om, hvad de eventuelt vil gøre anderledes i fremtiden. Det er med til at styrke både fællesskabet og fagligheden i forhold til temaet.

Tæt på vold kan spilles efter en enkel instruktion. Der kan være 4-8 deltagere per kortspil. Man kan nøjes med én spillerunde, der tager omkring 45 minutter, eller vælge at spille to eller flere gange.

Der skal være en ansvarlig spilstyrer, der introducerer spillets formål og regler samt runder af og samler op på forløbet. Det kan fx være lederen eller arbejdsmiljørepræsentanten.



Kortspillet leveres med en kort og letforståelig spillevejledning.

Spillet kan printes fra arbejdsmiljoweb.dk/tætpåvold.





Sæt lyd og billeder på



Det kan være en stor hjælp i dialogen om vold og trusler, at man kan tale ud fra episoder, som alle har oplevet. Derfor har BrancheFællesskabet for Velfærd og Offentlig administration produceret fire korte film med realistiske situationer fra hverdagen.

Episoderne foregår i henholdsvis banken, jobcenteret, ambulatoriet og kiosken. Efter hver episode kommenterer specialist i konflikthåndtering Bo Hejlskov Elvén situationen og medarbejderens håndtering af den.

Filmene kan findes og afspilles direkte fra arbejdsmiljøweb.dk/forebygmedfilm.

Sådan kan I bruge filmene

Hæftet *Før vold bliver til virkelighed* er en vejledning i, hvordan I kan bruge filmene på arbejdspladsen. De lægger blandt andet op til at drøfte, hvordan man kan:

- kombinere autoritet og venlighed
- være opmærksom på risici ved alenearbejde
- aflevere en negativ besked
- rumme andres frustration
- håndtere uforudsigelige konflikter
- afstemme forventninger til et møde
- yde kollegial støtte og opbakning.

Arbejdsmiljøweb.dk



– er portalen for viden om arbejdsliv og arbejdsmiljø i den offentlige sektor. Bag hjemmesiden står BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration.

I sektionen arbejdsmiljøweb.dk/vold har vi samlet masser af relevant information og materiale, I kan bruge i jeres lokale indsats mod vold og trusler.

Her finder I blandt andet:

- En oversigt med aktive links til alle publikationer, redskaber, hjemmesider, vejledninger mv., der omtales i dette hæfte (se næste side).
- Information om dialogspillet "Tæt på vold" – herunder en kort video, der forklarer, hvordan man kan bruge det.
- Adgang til filmklip om trusler og vold.
- Eksempler på retningslinjer og registreringskemaer.

Læs mere om forebyggelse og håndtering af vold

På arbejdsmiljøweb.dk/vold kan du læse meget mere om forebyggelse og håndtering af vold.

Love, vejledninger og aftaler

- [Arbejdstilsynets vejledning om APV](#)
- [Arbejdstilsynets vejledning om voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse](#)
- [Lov om arbejdsskadesikring \(arbejdsskadeloven\)](#)
- [Bekendtgørelse af lov om erstatningsansvar \(erstatningsansvarsloven\)](#)
- [Bekendtgørelse af lov om erstatning fra staten til ofre for forbrydelser \(offererstatningsloven\)](#)

Aftaler om trivsel og sundhed

- Paragraffer om voldspolitik i statens samarbejdsaftale
- Vejledninger om retningslinjer om vold fra KTO og KL samt RLTN

Informationsmateriale

BFA Velfærd og Offentlig administration:

- [Hvis konflikten trapper op](#)
- [Når samtalen er nødvendig](#)
- [Konflikter, trusler og vold - katalog](#)
- Datatilsynet: Sociale netværk og internettet – Hvad skal du være opmærksom på?
- Det Kriminalpræventive Råd: Vold på arbejdspladsen

Hjemmesider

- Arbejdsmarkedets Erhvervssikring: aes.dk
- Arbejdstilsynet: at.dk
- Dansk Socialrådgiverforening: socialraadgiverne.dk/haengt-ud
- Etsundtarbejdsliv.dk/vold
- Finansforbundet.dk – sektion om røverier
- [Konfliktløsning.dk](http://Konfliktlosning.dk)
- Sikkerhedsbranchen.dk
- Voldsomudtryksform.dk

Faglitteratur

- Atle Dyregrov (2002): Psykologisk debriefing. Gruppeprocesser efter traumatiske hændelser. Psykologisk Forlag.
- Bjarne Frøslee Ibsen (2011): Den voldsomme hændelse. Sådan organiserer du hjælp og støtte til en kollega. Hans Reitzels Forlag
- Johan Cullberg (2007): Krise og udvikling. Hans Reitzels Forlag.
- Marian Popp og Michael Munch-Hansen (2005): Forstå og forebyg vold. Munksgaard.



Kom volden i forkøbet
September 2012

Udgivet af BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for
Velfærd og Offentlig administraion

Studiestræde 3, 3. sal
1455 København K
sekretariat@bfa.dk

Styregruppe:
Dansk Socialrådgiverforening
Danske Regioner
Finanssektorens Arbejdsgiverforening
Finansforbundet
HK/Kommunal
HK/Stat
KL

Projektleder og faglig konsulent: Lise Keller
Tekst: Bjarne Møller og Nick Greve, Socialt Udviklingscenter SUS
Cases: Kirsten Weiss
Redaktion: Ola Jørgensen, Klartekst
Layout: Karen Krarup
Foto: Thomas Søndergaard

Tryk: PRinfoTrekroner

ISBN: 87-92364-36-5

Kom volden i forkøbet



Kontakten med borgere og kunder foregår i langt de fleste tilfælde helt uden problemer. Men det hænder, at en medarbejder bliver udsat for trusler, chikane eller fysisk vold. Det kan skabe utryghed i hverdagen og i værste fald give alvorlige mén.

Derfor skal både ledelse og medarbejdere tage risikoen for vold alvorligt og så vidt muligt forebygge, at kritiske situationer opstår og udvikler sig. Og hvis de alligevel indtræffer, skal alle vide, hvad de kan og skal gøre i og efter episoden.

Dette hæfte henvender sig til alle med et særligt ansvar for, at arbejdspladsen håndterer disse vigtige opgaver professionelt: ledere, arbejdsmiljørepræsentanter og SU/MED-udvalg.

Hæftet formidler viden og erfaringer, der kan inspirere til en effektiv indsats mod vold, og giver eksempler på, hvordan arbejdspladser i den offentlige sektor og finanssektoren har grebet opgaven an.

” Den faste struktur betyder, at vi aldrig er i tvivl. Sikringshåndbogen ligger på nettet og er lige til at slå op i. Vi ved præcis, hvem vi skal ringe til, og træner løbende konflikt-håndtering. Og så giver det en ro at vide, at vi altid har mulighed for at hente hjælp.

*Lone Kjær Madsen,
arbejdsmiljørepræsentant, Sydbank*

Et fremtidssikret arbejdsmiljø

Et godt samarbejde er væsentligt for et godt arbejdsmiljø nu og i fremtiden. Derfor samarbejder arbejdsgivere og arbejdstagere i BFA om at udvikle information, inspiration og vejledning.

Vi udarbejder konkrete værktøjer, så arbejdspladserne kan handle og forebygge lokalt. Vi præsenterer ambitiøse forebyggende løsninger, som baserer sig på erfaring fra arbejdspladser og på forskning. Løsninger som tager udgangspunkt i de problemer, der skal løses nu og de problemer, som kan opstå.

Det gør vi i enighed – til gavn for ledere, medarbejdere og borgere.

I BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration deltager repræsentanter udpeget af arbejdsmarkedets hovedorganisationer.

Hent 'Kom volden i forkøbet' og læs mere om BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration på arbejdsmiljoweb.dk.



**Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø**
Velfærd og Offentlig administration