

Katalog over materialer til inspiration



Branche Fællesskab Arbejdsmiljø
 Velfærd og Offentlig administration

Forord

I dette katalog finder du en oversigt over materialer og metoder til at forebygge og håndtere konflikter, trusler og vold på jeres arbejdsplads.

Arbejder du med borgere, som får pleje eller støtte? Patienter og pårørende, som har sygdom tæt inde på livet? Eller med børn og unge? Så er der risiko for, at der kan opstå konflikter, og at de mennesker kan være så pressede, at de reagerer med trusler eller vold.

Kataloget indeholder materialer, som beskriver hvilke situationer, der kan opstå og hvordan I som personalegruppe kan undgå dem - fx gennem faglig udvikling, ved at inddrage borgerne og øge jeres samarbejde.

Materialerne retter sig mod forskellige brancher og drejer sig om forskellige slags situationer. "Arbejd trygt ude" er fx særligt målrettet medarbejdere, der arbejder uden for en fast arbejdsplads, fx i hjemme-

plejen eller på døgntilbud, hvor man arbejder i borgernes hjem. Det kan også være en gadesygeplejerske eller en foged, der besøger virksomheder.

Nogle arbejdspladser har højere risiko for vold og trusler, mens andre arbejdspladser har lav risiko. På de arbejdspladser med lav risiko, er det også vigtigt at være forberedt og få talt om emnerne: Hvad er jeres retningslinjer for at forebygge og håndtere hændelser? Hvad med jeres beredskab? Og er I parate til at give psykisk førstehjælp?

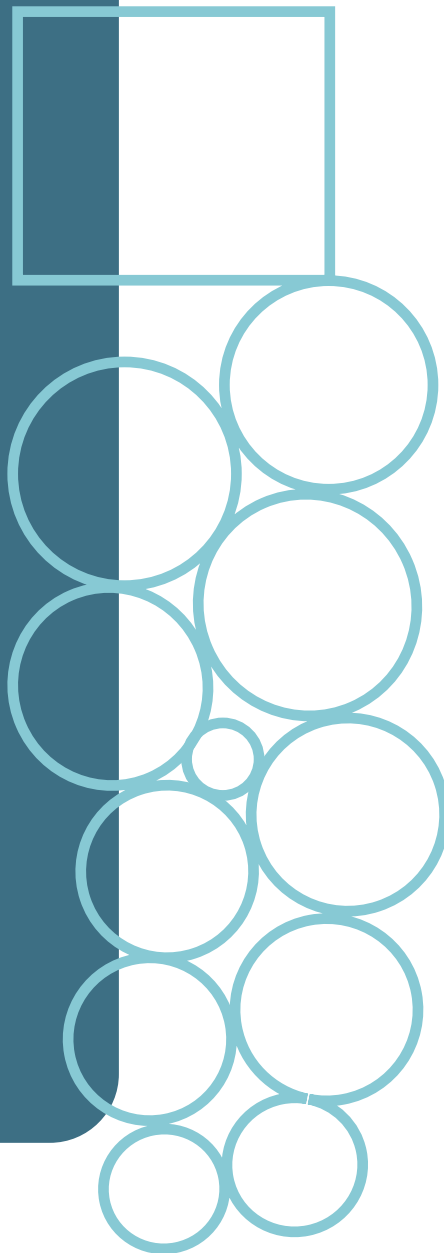
Kataloget er målrettet ledere, arbejdsmiljø- og tillidsrepræsentanter, MED-udvalg/SU og Arbejdsmiljøorganisationen. Kig kataloget igennem og brug det til at få overblik og inspiration. Find de materialer, som passer bedst til jeres arbejdsplads.

***BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration***



Indhold

Hvad siger loven om vold og trusler?	4
Når I arbejder med børn og unge	5
Mindsk risikoen ved udearbejde	6
Film med ekspertråd	8
Dialogkort - Krænkende handlinger af seksuel karakter	10
Konflikttrappen	11
Et dialogspil	12
Særligt til specialskoler og uddannelsesinstitutioner	14
Sæt fokus på konflikter	15
Arbejd med Social Kapital	16
Særligt til hospitaler og døgntilbud	17
Seks guider og kort om vold	18
Psykisk førstehjælp	19
Til dig, der skal i praktik	20
Flip-flap til dialogen	21
Traumatiserende hændelser	22
Faktakort om digital chikane	24
Metoder mod vold	26
Mere viden og inspiration	27



Hvad siger loven om vold og trusler?

Hvad siger Arbejds miljøloven?



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, tillidsvalgte og de øvrige ansatte.

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

Hent vejledningen på at.dk: ["Vold"](#).

Partsaftaler på området

På offentlige arbejdspladser er det aftalt i overenskomsterne og står i "Aftale om trivsel og sundhed": Der skal udarbejdes retningslinjer for den samlede indsats for at identificere, forebygge og håndtere vold og trusler. Ledelsen, MED/SU 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.



Arbejder du i borgerens hjem eller måske på gaden?

”Arbejd trygt ude” sætter fokus på det særlige forhold at nogle arbejdsopgaver skal løses uden for en fast arbejdsplads.

At løse opgaver uden for en fast arbejdsplads er forbundet med en række særlige forhold og udfordringer. Set under ét er udearbejde typisk kendetegnet ved, at en medarbejder:

- er på ”udebane” og uden den følelse af fysisk og psykisk tryghed, som faste arbejdspladser typisk repræsenterer.
- opsøger borgerne på gaden, i hjemmet eller i en virksomhed – og dér kan være en mere eller mindre velkommen gæst.
- somme tider arbejder alene og da ikke umiddelbart har adgang til vejledning, indgriben eller støtte fra kolleger.

”

Når vi laver opsøgende arbejde, er vi altid to ved første besøg.



Arbejd trygt ude

Forebyg vold og trusler mod udgående medarbejdere 

BFA Branche Fællesskab Arbejdsmiljø Velfærd og Offentlig administration

FREMSKUDT SAGSBEHANDLER
 SOCIAL VICEVÆRT
 BOSTØTTEMEDARBEJDER
 GADEMEDARBEJDER
 TILSYNSFØRENDE
 LÆGEKONSULENTER

”Hvis I har medarbejdere, der arbejder i udgående funktioner, skal I som arbejdsplads sikre, at de trygt kan tage afsted. Materialet præsenterer en enkel model med spørgsmål medarbejderne kan tale ud fra. Det handler om at være godt forberedt på opgaven, at håndtere situationer rigtigt og at få bearbejdet kritiske episoder.”



Vi ringer tit sammen for at orientere hinanden om, hvor vi er, og hvad vi laver. Vi passer godt på hinanden.

MENTOR
 SOCIALPÆDAGOG
 SOCIALMEDARBEJDER
 HJEMMESYGEPLEJERSKE
 PSYKIATRISK SYGEPLEJERSKE
 STØTTE-KONTAKTPERSON

SUNDHEDSPLEJERSKE
 PANTEFOGED
 SOCIAL- OG SUNDHEDSHJÆLPER
 GADESYGEPLEJERSKE
 SOCIALRÅDGIVER
 SOCIAL- OG SUNDHEDSASSISTENT
 OPSØGENDE MEDARBEJDER
 GADEJURIST

Arbejd trygt ude
 Enkle råd om at forebygge vold

BFA Branche Fællesskab Arbejdsmiljø
 Velværd og Offentlig Administration
 Læs mere på arbejdsmiljoweb.dk/arbejdtrygtude

ENKEL RISIKO-VURDERING

Tænk på forhånd over:

- indeholder opgaven konfliktstof?
- Er borgeren i en presset situation?
- Har borgeren tidligere været truende?
- Kan borgeren have en urealistisk forestilling om den hjælp, du kan yde?
- Kan borgeren være påvirket

- Har borgeren en psykisk lidelse, som kan gøre kontakten vanskelig?
- Vil der være andre end borgeren til stede i situationen?
- Kan din relation til borgeren få negativ betydning for forløbet?
- Er der fysiske forhold på stedet, som kan udgøre en særlig udfordring?

Overvej nu, om der er brug for

INDEN DU TAGER AFSTED

Vær godt forberedt på opgaven. Spørg dig selv:

- Er der en særlig risiko ved opgaven? (Vend)
- Er du tryk ved og klædt på til at løse den?
- Er der brug for særlige forholdsregler?

- snak evt. med din leder eller kollega om det.

I SITUATIONEN

Læg mærke til, og overvej på stedet:

- Er der faresignaler ved personens adfærd?
- Er der noget i omgivelserne, du skal være opmærksom på?
- Kan du håndtere situationen, eller skal du trække dig?

- aftal fx principper for, hvad I bør reagere på.

HJEMME IGEN

Husk at få bearbejdet ubehagelige situationer

- Kan du dele en dårlig oplevelse med nogen?
- Har du brug for personlig støtte?
- Har du husket at registrere episoden?

- snak om, hvordan I kan lære af jeres erfaringer.

Hent hæftet og materialerne her:
www.godtarbejdsmiljo.dk/arbejdtrygtude

MISBRUGSVEJLEDER

Film med ekspertråd

Hæftet 'Før vold bliver til virkelighed' er en introduktion til fire korte film om konkrete situationer hvor konflikter eskalerer. Filmene kan bruges som afsæt til en fælles dialog omkring vold og trusler.

Filmene viser henholdsvis:

- et kundemøde i en bank
- en kontrol i en kiosk
- et møde på jobcenteret
- en dialog ved skranken på et ambulatorium

I alle fire tilfælde spidser situationen til. Filmene indeholder også ekspertråd.

Filmene kan ses med kollegaerne på arbejdspladsen, og være et rigtig godt udgangspunkt til at tale om konflikter eller andre udfordringer.

Med filmene bliver det meget konkret hvad der sker i nogle situationer og hvorfor de spidser til, samt hvad man kan gøre for at håndtere dem.

”

Når man sidder med magten over et andet menneskes liv, er man nødt til at kunne rumme en vis frustration hos den anden. Man kan ikke forvente, at den anden altid håndterer situationen på den bedste måde.

Bo Hejlskov Elvén





”

Som myndighedsperson bliver man nødt til at gøre sig fortjent til at få autoriteten. Det gør man ikke ved at gøre mødet til en magtkamp. Vi skal ikke ud i en situation, hvor den ene part vinder, men hvor vi får systemet til at fungere, som det skal.

Bo Hejlskov Elvén

Find film og hæfte med dialogspørgsmål på www.godtarbejdsmiljo.dk/forvoldblivertilvirkelighed

Krænkende handlinger af seksuel karakter

- Bryd tabuet med dialogkort

Uønsket seksuel opmærksomhed er et vanskeligt emne at tage fat på. Det er ofte tabubelagt, hvilket gør det svært for den enkelte at sige fra og søge hjælp.

Dette værktøj hjælper jer til at få øje på eventuelle tabuer og omfatter uønsket seksuel opmærksomhed fra **A** leder, kolleger, underordnede og **B** borgere, pårørende eller andre, man kommer i kontakt med på arbejdet.

Nedsæt en arbejdsgruppe, der skal planlægge og styre mødet og processen. Arbejdsgruppen kan bestå af repræsentanter fra MED-udvalget, SU eller arbejdsmiljøorganisationen og andre interesserede. Afhold et møde på en til to timer for alle ansatte. Fordel jer ved borde i 4-6 personers-grupper. Del dialogkortene ud, og læg et sæt på hvert bord. Deltagerne i hver gruppe skiftes til at tage et kort.

A Krænkende handlinger af seksuel karakter fra kolleger, underordnede eller ledere.

B Krænkende handlinger af seksuel karakter fra borgere, pårørende eller andre, man kommer i kontakt med på arbejdet, fx samarbejdspartnere.



Hent kortene her:

www.godtarbejdsmiljo.dk/stop-kraenkelser

Konflikttrappen



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.

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.

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.

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.

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.

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.

7. Polarisering

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



Værd at vide om arbejdsrelateret vold

Dette hæfte henvender sig til jer, der har til opgave at forebygge vold – samt at håndtere og lære af de tilfælde, der alligevel opstår. Det vil især sige ledere, arbejdsmiljørepræsentanter, SU/MED-udvalg og arbejdsmiljøorganisationen.

Hvad er arbejdsrelateret vold?

Arbejdsrelateret vold er, når en borger udsætter en medarbejder for enten fysisk eller psykisk vold.

Fysisk vold er angreb mod kroppen i form af overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, bid, niv, krads og spyt.

Psykisk vold er:

- Direkte trusler, der angår medarbejdernes sikkerhed, herunder trusler om vold mod medarbejderen eller dennes familie, venner eller ejendele.
- Anden krænkende adfærd, fx seksuel eller anden form for chikane, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelser eller diskriminerende udsagn.

I dette hæfte bruges "vold" som en fælles betegnelse for både fysisk og psykisk vold.



Hent hæftet her:

www.godtarbejdsmiljo.dk/værdatvideomvold

Et dialogspil

Dialogspillet “Tæt på vold” er udviklet til arbejdspladser, hvor der er risiko for at blive udsat for trusler, vold eller intimiderende adfærd fra borgere/pårørende og børn/forældre.

Spillets formål

Spillets formål er at skabe en god dialog om konflikter, trusler og vold i det daglige arbejde. Spillet lader deltagerne dele deres holdninger, bekymringer, erfaringer og ideer til emnet på en tryk måde. Det fører frem til, at gruppen kan beslutte, hvad de eventuelt vil gøre anderledes i fremtiden. På den måde styrkes både fællesskabet og fagligheden om forebyggelse og håndtering af vold.

Spillet er et supplement til materialet
“Kom volden i forkøbet” på s. 10.



Arbejder du med børn og unge?

Denne publikation retter sig mod børne- og ungeområdet. Også her kan trusler og vold være en udfordring.

Når der forekommer trusler og vold på specialskoler eller på andre skoler og uddannelsesinstitutioner, udfordrer det hele skolens arbejdsmiljø.

Formålet med denne publikation er at bidrage til arbejdspladsens udvikling og at kvalificere det voldsforebyggende arbejde – til gavn for medarbejdere, ledere samt elever og studerende.

Publikationen giver gode råd til de tre indsatsområder: identifikation, forebyggelse og håndtering af vold og trusler. Alle tre områder er vigtige hjørnesten i arbejdsmiljøgruppens arbejde og er områder, I skal forholde jer til, og som hele personalegruppen skal involveres i.

Hent hæftet her:

www.godtarbejdsmiljo.dk/udfordretaf-truslerogvold



Sæt fokus på konflikter

Hæftet ”Forebyg konflikter og vold” giver inspiration til, hvordan I styrker og udvikler en arbejds- og samarbejdsform, hvor I kan rumme og håndtere uenighed og forebygge vold – samtidig med at I udfører jeres kerneopgave hver dag



Konflikter

Konflikter er næsten uundgåelige, når mennesker er sammen, især i situationer hvor vi stiller krav. Der er dog stor forskel på, hvad man opfatter som en konflikt og ikke mindst på, hvordan man håndterer den.

Konflikter kan være store eller små, og de kan udvikle sig hurtigt eller langsomt. Konflikter kan være stiltiende eller verbale – eller de kan blive til aggression, trusler og fysisk vold.

Konflikter er ikke noget, en skole eller institution skal undgå for enhver pris, for der kan være både energi og læring i at håndtere en konflikt. Men det er den sidste, aggressive type af konflikter, arbejdsgiveren ved lov og aftale har pligt til at beskytte mod i udførelsen af arbejdet.

Hent hæftet her:

www.godtarbejdsmiljo.dk/forebygkonflikter

Arbejde med retningslinjer

Lær af 12 arbejdspladser

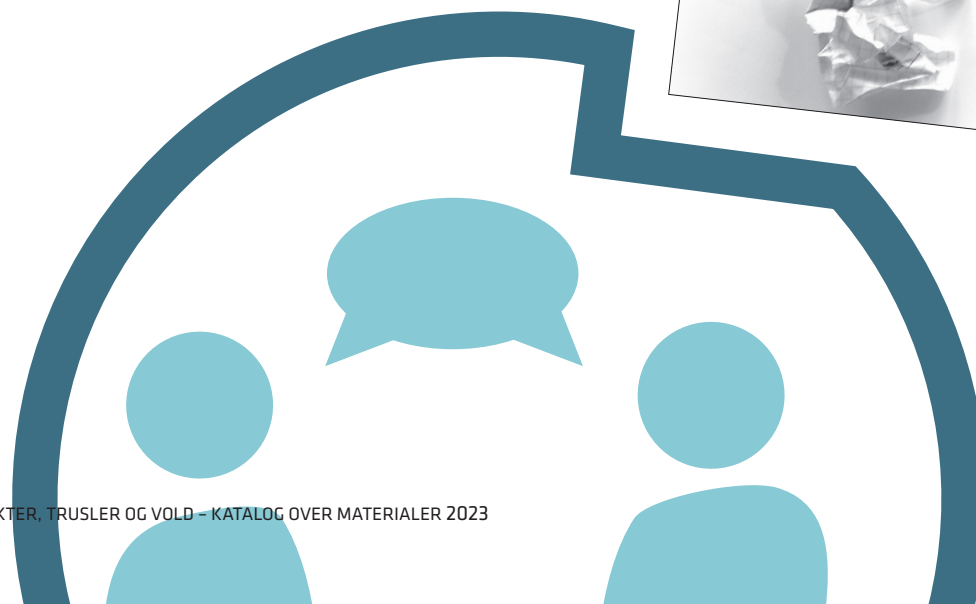
I magasinet fortæller 12 arbejdspladser om deres erfaringer med at målrette en indsats for at forebygge vold - og voldens skadevirkninger.

Kernen i dette hæfte er fokus på, hvordan samarbejde kan være et centralt element i den voldsforebyggende indsats.

Arbejdspladserne har arbejdet med udvikling af *retningslinjer* og handleplaner mod vold samt med hvordan udviklingen af *social kapital* kan bidrage til at forebygge vold på arbejdspladsen.

12 arbejdspladser inden for hjemmepleje, plejecentre og døgn-tilbud har igennem et år deltaget i et udviklingsprojekt om forebyggelse af vold.

Projektet er gennemført med Vold som Udtryksform.



Særligt til hospitaler og døgntilbud

der arbejder med børn og unge

I magasinet 'Vi gjorde OGSÅ noget ved volden' fortæller fem døgntilbud for børn og unge samt tre hospitalsafdelinger om erfaringer og resultater af deres engagement i udviklingsarbejdet.

Ud over magasinet har fire døgntilbud formidlet deres erfaringer fra arbejdet med at forebygge vold i to små film. Disse film kan findes på vores hjemmeside www.etsundtarbejdsliv.dk/udviklingsprojekter.

Projektet er gennemført med Vold som Udtryksform.



Seks guider og kort om vold

Brug guiderne til at komme i gang med arbejdet med at forebygge og håndtere voldsomme episoder. Guiderne er til jer der sjældent har trusler eller vold. Er I allerede godt i gang, kan guiderne bruges som inspiration til og gennemgang af det I allerede gør. Find guiderne på www.godtarbejdsmiljo.dk/trivsel/vold_og_trusler/seks-guider-om-vold/kort-om-vold.

Forebyg og håndtér voldsomme episoder

BFA har udvalgt 6 guider I kan bruge til at komme i gang med arbejdet med at forebygge og håndtere voldsomme episoder. Er I allerede godt i gang, kan guiderne bruges som inspiration til og gennemgang af det I allerede gør.

I kan tage udgangspunkt i den foreslåede rækkefølge eller starte med de guider, der giver mening for jeres arbejde og afdeling.

6 guider til at forebygge og håndtere voldsomme episoder

- Risiko** Vurder jeres risiko for voldsomme episoder
- Retningslinjer** Tjekliste til jeres retningslinjer
- Beredskab** Identifikation, forebyggelse og håndtering
- Kompetencer** Beredskabsplan for voldsomme episoder
- Psykisk førstehjælp** Diskuter jeres kompetencer i forhold til forebyggelse og håndtering
- Psykisk førstehjælp** Sikker vejleder fra psykisk førstehjælp

Det fremgår af lov og aftaler

Arbejdsgiveren har **pligt til at forebygge voldsrisikoen** ved at iværksætte forebyggende foranstaltninger ved planlægning og idrettelse af arbejdet, uanset om voldsrisikoen forekommer i eller uden for arbejdstiden, og uanset hvor medarbejderen fysisk befinder sig. Derfor skal arbejdspladsens afdelingen udarbejde retningslinjer for arbejdspladsens afdelingens indsats for at identificere, forebygge og håndtere problemer i tilknytning til forekomst af vold.

I kan dykke ned i love og aftaler her:

Arbejdstilrettelæsesloven fra Arbejdstilsynet

Retningslinjerne om arbejdssikkerhed og sundhed fra Arbejdstilsynet

Aktive om Sikker og Sundhed (vejledning for regioner og kommuner)

Sikkerheds og sundhedsloven (vejledning for regioner og kommuner)

Sikkerheds og sundhedsloven (vejledning for regioner og kommuner)

BFA

Hvornår er det vold?

Det er forskelligt fra person til person, hvornår noget opfattes som vold. Derfor kræver det, at man på arbejdspladsen/afdelingen har en snak om individuelle grænser og opfattelser.

Jvf. Arbejdstilsynets definition kan man skelne mellem fysisk og psykisk vold.

Fysisk vold er angreb mod kroppen, f.eks. overfald, kvalningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, bændpand, fastholdelse, kast med genstande, riv, bid, tråd eller spyt.

Psykisk vold er trusler om vold og anden krænkende adfærd, f.eks. trusler på livet, trusler om hærværk mod arbejdspladsen/afdelingen, trusler, der vedrører medarbejderen familie eller venner eller trusler, der vedrører medarbejderen med knyttede nævninge. Psykisk vold er sociale medier.

BFA
Bureauet for Arbejdsret og Arbejdsretssag

Det siger eksperterne

Vold og trusler er **aldrig et individuelt problem**, og derfor er forebyggelse af voldsomme episoder også et fælles ansvaret for arbejdspladsen/afdelingen.

Udover samt et godt beredskab til at handle sigtvarer det med medarbejdere og borgere.

Visse episoder er på en åben dialog.

BFA
Bureauet for Arbejdsret og Arbejdsretssag

Det skal du gøre som leder og AMR

Det er en fælles opgave for leder og arbejdsmiljørepræsentant at forebygge og håndtere voldsomme episoder. Det handler om at skabe et godt arbejdsmiljø til gavn for både medarbejdere og borgere. Som leder har man det overordnede ansvar.

Oftes er medarbejderne optaget af deres faglighed og medtøner måske situationer, der potentielt kan føre til voldsomme episoder. Derfor er det vigtigt, at både leder og arbejdsmiljørepræsentant har fokus på forebyggelse og prioriterer det i det samlede arbejde med arbejdsmiljø.

Det er vigtigt, at medarbejderne forstår, at man ved at dokumentere voldsomme episoder kan forbedre arbejdsmiljøet. Især derfor at sikre en systematisk fælles vidensdeling og inddragelse gennem løbende dialog med medarbejderne.

BFA
Bureauet for Arbejdsret og Arbejdsretssag

God viden og inspiration

Her kan du finde yderligere inspiration og eksempler om forebyggelse og håndtering af voldsomme episoder:

- BFA - arbejdsmiljoev.dk
- Arbejdstilsynet - amid.dk
- Videncenter for arbejdsmiljø - amid.dk
- Internt arbejdsmiljønet
- Arbejdspladsens intranet
- Fagforeninger
- Voldsmuldringsform.dk
- Metodermodvold.dk
- Viden på tværs - VDT.dk
- SINØS: Samarbejde om psykisk arbejdsmiljø i Kommunerne
- Ekspertrådgivning og inspiration til et bedre psykisk arbejdsmiljø i regionerne

BFA
Bureauet for Arbejdsret og Arbejdsretssag

Psykisk førstehjælp

Eksempel på guide.

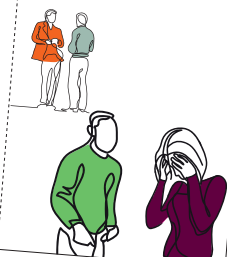
PSYKISK FØRSTEHJÆLP

Sådan udøver du psykisk førstehjælp

Psykisk førstehjælp skal gives hurtigst muligt af en person, som ikke er påvirket af hændelsen. Her er 5 trin at huske på:

1. Stop truslen sammen!

Sørg for at truslen eller faren ikke længere er til stede ved fx at konfliktnedtrappe, aflede eller tilkalde hjælp.



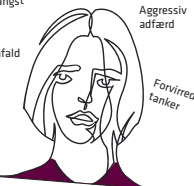
2. Bemærk anderledes adfærd

Overdreven frygt, bekymringer og angst

Aggressiv adfærd

Panikanfald

Forvirrede tanker



3. Den indledende kontakt

Find et uforstyrret lokale og sig at samtalen ikke tager så lang tid.



4. Vær lyttende og modvirk dramatisering ved at spørge til fakta



Undlad at ...

- Sige at tingene kunne være gjort anderledes
- Tale om egne erfaringer
- Joke og/eller bagatellisere

5. Lav aftaler

Inddrag lederen hvis det er muligt. Hjælp med at skabe overblik over hvad der skal gøres, hvornår og af hvem.



Ledsag efter behov kollega til enten skadestue eller hjemmet



Kontakt pårørende



Hjælp med anmeldelse til politiet (inden for 3 dage) og for arbejds-skade (inden for 9 dage)

Hent guiderne på
www.godtarbejdsmiljo.dk/seksguideromvold

er og kort om vold. Find dem alle på arbejdsmiljoweb.dk/seksguideromvold

Risikovurdering

Vurdér jeres risiko for voldsomme episoder

RISIKO

Vurdér jeres risiko for voldsomme episoder

Som leder og arbejdsmiljørepræsentant skal I vurdere risikoen for voldsomme episoder relateret til jeres arbejde. BFA anbefaler at I vurderer på baggrund af en indledende dialog med jeres medarbejdere. Gennem dialogen får I overblik over, hvor og hvornår risikoen for voldsomme episoder er til stede, og om det giver anledning til at ændre arbejdspladsens/afdelingens retningslinjer, beredskabsplan eller andre procedurer.

Guiden her er et redskab til denne dialog og kan enten udfyldes af medarbejdere i mindre grupper, eller bruges som en dialogstarter på fx personalemøder eller lignende.

Sådan gør I
Vælg en der noterer ned undervejs og diskutér først spørgsmålene i de 4 bokse. Med udgangspunkt i snakken skal I dernæst beslutte, hvad I skal gøre anderledes fremover, for at minimere risikoen for voldsomme episoder.

Risikovurdering på arbejdspladsen/afdelingen

Hvilke former for trusler og vold risikerer vi at møde?	Hvor og hvornår er risikoen størst? Fx alenearbejde
Hvor ofte og hvor alvorligt oplever vi voldsomme episoder?	Er tidligere voldsomme episoder overvejende sket indenfor eller udenfor arbejdspladsens faste adresse?

Opsamling på risikovurderingen

På baggrund af vores diskussion om risiko, skal vi fremover gøre følgende (fx have konfliktnedtræpning fast på dagsordenen på personalemøder):

Denne guide er en del af en serie af guider og kort om vold. Find dem alle på www.godtarbejdsmiljo.dk

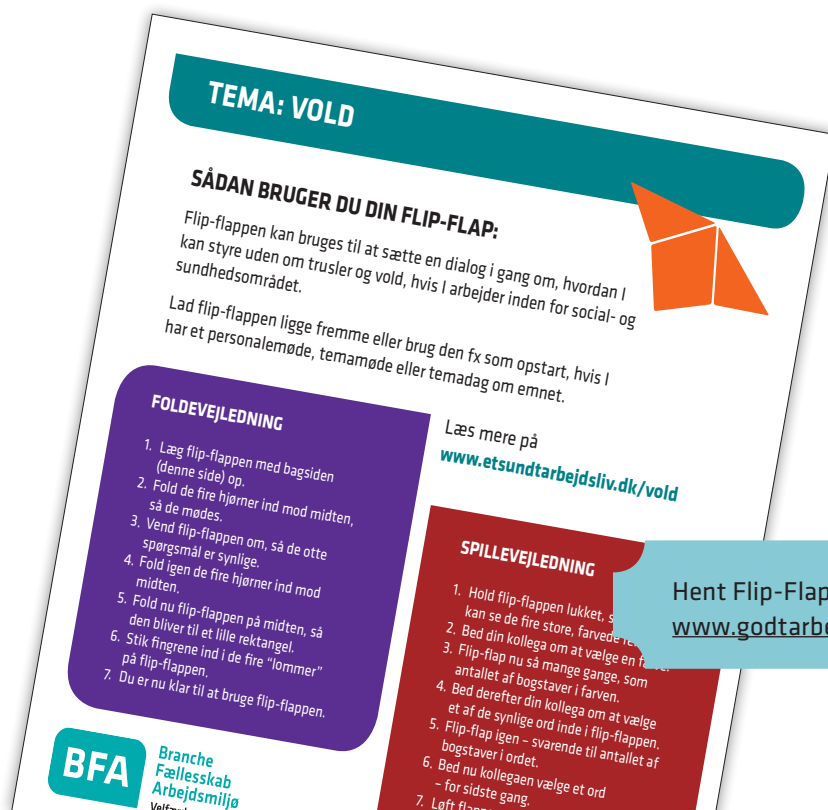
Hent risikovurderingen på www.godtarbejdsmiljo.dk/risiko-vold

Flip-flap til dialogen

Værktøjet indeholder flere spørgsmål, der på en sjov måde skaber fokus og dialog omkring de udfordringer arbejdspladsen kan stå overfor.

Flip-Flappen indeholder 8 spørgsmål om vold. I kan fx bruge den som icebreaker på en personaledag.

Du skal blot printe den ud og folde den. Vejledning til hvordan du spiller og folder den følger med.



Hent Flip-Flappen ved at klikke på den eller linket: www.godtarbejdsmiljo.dk/flipflapvold

Identificér og risikovurdér hændelser på arbejdspladsen

#1

Det er vigtigt, at alle hender rækker for at træumse alvorlige hændelser kan ske på mange forskellige arbejdspladser. De vore forskellere har en stor betydning for at identificere og risikovurdere hændelser. Sørg derfor for at have alle relevante kompetencer til at identificere og risikovurdere hændelser på arbejdspladsen.

Dialogens målgruppe Medarbejdere, ledere, medarbejdere, kolleger.

Formål At identificere og risikovurdere hændelser på arbejdspladsen, så alle er forberedt og klar til at håndtere dem. For at sikre, at alle har de nødvendige kompetencer til at identificere og risikovurdere hændelser på arbejdspladsen.

Sådan bruges kortet Kortet kan bruges til medarbejdere, ledere, kolleger og til at identificere og risikovurdere hændelser på arbejdspladsen i overensstemmelse med de relevante kompetencer.

Hændelser der kan fremkalde traumerende situationer
En hændelse kan give en traumerende situation, når en person har oplevet en hændelse som særligt voldsom eller traumatiserende. Man kan også blive påvirket, hvis deres mindre hændelser opstår igen. To forhold betyder sig i sig selv:
• **Karakter:** Hændelsen kan være af fysisk, psykisk eller social karakter.
• **Vigtighed:** Hændelsen kan være af særlig betydning for den pågældende person eller gruppe.
Man kan også blive påvirket af hændelser, der ikke er direkte relaterede til arbejdspladsen.

Hvad kan være en traumerende situation, selv om man ikke har været direkte udsat for hændelsen?
En hændelse kan være en traumerende situation, selv om man ikke har været direkte udsat for hændelsen. Dette kan være, hvis man har været vidne til, eller har været involveret i, hændelsen. Situationen kan ofte være voldsom, hvis man ikke har haft mulighed for at handle i situationen.

Scenarie A - Det kunne være gået rigtig godt

Så en pådømt i en barnevagt og har efter sigende på arbejdspladsen været i situationen. En dag tager hun en mere alvorlig drømt, hvor hun er på arbejde og har været på arbejde. Hun kommer hurtigt drømt til arbejdspladsen og får hændelsen.

Dejpe er meget forberedt på hændelsen. Samt kan alle hende være med til at håndtere det. Hun har været på arbejde og har været på arbejde.

Scenarie B - For tæt på

Scenarie B er et eksempel på en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse.

Scenarie B er et eksempel på en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse.

5 spørgsmål til refleksion og handling

1. Hvad kan vi gøre for at forhindre en hændelse af denne art på vores arbejdsplads?
2. Hvordan kan vi identificere og risikovurdere hændelser på vores arbejdsplads i dag?
3. Ved vi, hvad vi skal gøre, hvis vi eller vores kolleger er udsat for en traumerende hændelse?
4. Hvilke kompetencer giver følgende situationer?

Normaliser reaktionerne og håndtér dem i fællesskab

#2

Såret job, en hændelse og kompetencer til at håndtere dem på arbejdspladsen. Det er vigtigt at normalisere og legitimere reaktionerne. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse.

Dialogens målgruppe Normerings leder, medarbejdere, kolleger.

Formål At normalisere reaktionerne og legitimere dem på arbejdspladsen. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse.

Sådan bruges kortet Kortet kan bruges til medarbejdere, ledere, kolleger og til at normalisere reaktionerne og legitimere dem på arbejdspladsen.

Reaktioner, der relaterer sig direkte til hændelsen
Reaktioner, der relaterer sig direkte til hændelsen, kan være en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse.

Var opmærksom på reaktioner ved løbende betjening
En hændelse kan være en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse.

Manglende anerkendelse giver følger
Manglende anerkendelse giver følger, der kan være en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse.

Scenarie A - En belæstning over tid

En hændelse kan være en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse.

En hændelse kan være en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse.

Scenarie B - En følelse af en forløst reaktion

En hændelse kan være en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse.

En hændelse kan være en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse.

5 spørgsmål til refleksion og handling

1. Hvilke elementer fra scenarie A og B kan vi relatere til vores organisation?
2. Hvilke situationer har vi været ved at vurdere, som en reaktion hos en ansat skal tages mere alvorligt?
3. Har vi på vores arbejdsplads en risiko for at opleve gentagne hændelser, som på sigt vil øge belæstningen og dermed risikoen for at være traumerende?
4. Hvem ville vi fortrække at stå til, hvis...

Tag organisatorisk ansvar for hændelsen

#3

En hændelse kan være en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse.

Dialogens målgruppe Arbejdsgivergruppen.

Formål At tage ansvar for hændelsen og sikre, at den ikke sker igen. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse.

Sådan bruges kortet Kortet kan bruges til arbejdsgivergruppen og til at tage ansvar for hændelsen og sikre, at den ikke sker igen.

Hav en plan for håndtering af traumerende hændelser
En hændelse kan være en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse.

Effekt af hændelse
En hændelse kan være en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse.

Identifikation af organisatoriske problemer kan forene håndterede

Scenarie A - De rette rammer

En hændelse kan være en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse.

En hændelse kan være en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse.

Scenarie B - En hård konnotation

En hændelse kan være en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse.

En hændelse kan være en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse. Det er en hændelse, der er tæt på at blive en hændelse.

5 spørgsmål til refleksion og handling

1. Hvilke elementer fra scenarie A og B kan vi relatere til vores organisation?
2. Hvad er vores procedurer for opfølgning på hændelser af særlig voldsom karakter?
3. Hvordan kan vores retningslinjer og procedurer træffes og gøres bedre?
4. Hvad A, hændelse vil du vil psykisk førstehjælp, og der er et sted for eksterne psykologiske krisehjælp?
5. Hvordan kan vi ændre arbejdspladsen for at forhindre og håndtere hændelser af særlig voldsom karakter?

I værktøjet er der konkrete eksempler og hjælp til at have en dialog på arbejdspladsen. Værktøjet består af en introduktionsfolder og tre kort til dialog:

- Identificér og risikovurdér hændelser på arbejdspladsen
- Normaliser reaktionerne og håndtér dem i fællesskab
- Tag organisatorisk ansvar for hændelsen

Faktakort om digital chikane

Fire faktakort hjælper jer med at sætte gang i dialogen om digital chikane på jeres arbejdsplads.

Hvert kort handler om et bestemt emne. Til hvert kort hører en række spørgsmål, som I kan bruge til at tale om digital chikane, hvad I gøre og kan gøre fremover. Kortene er udviklet i samarbejde med Arbejdstilsynet.

Digital chikane

Digital chikane er et arbejdsmiljøproblem. Derfor skal I håndtere og forebygge det på jeres arbejdsplads.

De **fire faktakort**, som du finder her, kan I bruge til at sætte digital chikane på dagsordenen på jeres arbejdsplads.

Kortene vil guide jer igennem en dialog om:

- 1 Hvordan I forstår digital chikane hos jer
- 2 Om I kan gøre mere for at forebygge og håndtere problemet
- 3 Om I kan arbejde mere med den enkelte ansattes viden og kompetencer
- 4 Om I kan arbejde med arbejdspladsens procedurer og politikker

BFA Branche Fællesskab Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig Administration



Læs mere på www.godtarbejdsmiljo.dk/digitalchikane

1 Hvad er digital chikane?

Arbejdstilsynet definerer digital chikane som psykisk vold. Psykisk vold kan være trusler, der fremsættes over for ansatte. Fx trusler mod den ansattes sikkerhed eller mod familie, venner eller andre nærtstående personer. Det kan også være trusler om fysisk hævark mod arbejdspladsen eller mod ansattes ejendele.

Ansatte kan fx blive truet i en sms, på e-mail, sociale medier eller på hjemmesider. Eksempler på trusler kan være "Jeg ved, hvor du bor" eller "Jeg ved, hvor dine børn går i skole".

Anden krænkende adfærd kan være chikane, ydmigelser, mistænkeliggørelse, forhånelser eller diskriminerende udsagn. Chikanen kan være rettet mod den ansatte, selvom de involverer den ansattes familie, venner eller lignende.

Digital chikane opstår typisk som et arbejdsmiljøproblem på arbejdspladsen, der har kontakt til borgere fx kunder, patienter o.l., og hvor de ansatte administrerer eftertragtede værdier, udfører en kontrol- eller magtfunction eller møder potentielt udsættende personer.

SPØRGSMÅL TIL DIALOG I PERSONALEGRUPPEN:

- Hvordan forstår vi digital chikane? Har vi defineret digital chikane sammen på arbejdspladsen?
- Hvilke former for digital chikane risikerer vi at møde?
- Har vi oplevet episoder med digital chikane? Og hvad har indholdet af chikanen været: Har det handlet om alder? Køn?
- Hvilke konsekvenser har episoderne haft?
- Hvor ofte og hvor alvorligt oplever vi episoder med digital chikane?

Giv vores dialog anledning til, at vi skal gøre noget? I så fald hvad?



Branche Fællesskab Arbejdsmiljø Velfærd og Offentlig Administration

Læs mere om digital chikane på arbejdstilsynet.dk/digitalchikane

2 Digital chikane skal håndteres og forebygges

Når der er tale om arbejdsrelateret vold i form af digital chikane, er det arbejdsfunktionerne på en arbejdsplads, der har motivretten en borger til at udøve vold mod den ansatte. Det er uanset om det sker i eller uden for arbejdstiden.

I mange tilfælde vil arbejdspladsens forebyggelse af vold, der finder sted i arbejdstiden, også kunne forebygge vold, der finder sted uden for arbejdstiden. Fx vil god konflikthåndtering

kunne mindske risikoen for, at borgere udøver vold mod ansatte, både i og uden for arbejdstiden.

I nogle jobtyper kan i indføre tiltag for at mindske risikoen for vold eller digital chikane uden for arbejdstiden. Det kan fx ske ved, at borgeme ikke får kendskab til de ansattes efternavne, så det bliver vanskeligere at opspore de ansatte uden for arbejdstid på digitale medier.

SPØRGSMÅL TIL DIALOG I PERSONALEGRUPPEN:

- Hvordan kan vi kortlægge risikoen for digital chikane i arbejdet?
- Hvordan forebygger vi digital chikane?
- Hvordan håndterer vi situationer med digital chikane? Har I en plan?
- Har vi en klar ansvars- og opgavefordeling mellem leder, AMR og medarbejdere i forhold til forebyggelse og håndtering af digital chikane?

Hvilken form for hjælp kan vi få eller give til hinanden efter en episode med digital chikane?

Hvordan sikrer vi, at også nyansatte, vikarer og lign. bliver introduceret til vores retningslinjer?

Giv vores dialog anledning til, at vi skal gøre noget? I så fald hvad?

Læs mere om forebyggelse og håndtering af volds episoder, herunder digital chikane, hos Arbejdstilsynet på at.dk/regler/at-vejledninger/vold-d-4-3



Branche Fællesskab Arbejdsmiljø Velfærd og Offentlig Administration

Læs mere om digital chikane på arbejdstilsynet.dk/digitalchikane

3 Loven om arbejdsmiljø dækker også digital chikane

Digital chikane er et arbejdsmiljøproblem og er omfattet af arbejdsmiljøloven. Arbejdsgiveren har pligt til at håndtere og forebygge arbejdsrelateret digital chikane på linje med vold og trusler om vold. Arbejdsgiveren har både pligt til at forebygge arbejdsrelateret vold i og uden for arbejdstiden.

Arbejdsgiveren skal sikre, at arbejdet i alle led planlægges og tilses tilpasses, så det kan udføres sikkert og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

Ved risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden skal arbejdsgiveren sikre vejledning af ansatte om hensigtsmæssig håndtøring af episoder samt tilfald hertil.

SPØRGSMÅL TIL DIALOG I PERSONALEGRUPPEN:

- Hvordan spørger vi ind til digital chikane i vores arbejdspladsvurdering?
- Hvordan får vi dokumenteret og løbende fulgt op på episoder med digital chikane?
- Hvordan er vi klædt på til at forebygge og håndtere episoder med digital chikane?
- Har vi tilstrækkeligt kendskab til brugen af sociale medier og korrekt opsætning af privatlivsindstillinger?

• Har vi tilstrækkelig uddannelse i digital konflikthåndtering?

Giv vores dialog anledning til, at vi skal gøre noget? I så fald hvad?

Læs mere om arbejdsgivers pligter ift. arbejdsrelateret vold og trusler om vold hos Arbejdstilsynet på at.dk/regler/at-vejledninger/vold-d-4-3

Læs mere om arbejdsgivers pligter ift. vold uden for arbejdstid hos Arbejdstilsynet på at.dk/regler/bekendtgørelser/arbejdsrelateret-vold-uden-for-arbejdstid-1504



Branche Fællesskab Arbejdsmiljø Velfærd og Offentlig Administration

Læs mere om digital chikane på arbejdstilsynet.dk/digitalchikane

4 Anmeldelse af digital chikane som arbejdsskade

Digital chikane, der kan relateres til arbejdet, kan også være en arbejdsskade, som skal anmeldes. Chikanen kan være en arbejdsskade, hvis det er en pludselig hændelse eller påvirkninger inden for fem dage. Arbejdsulykker er anmeldelsespligtige, hvis der er fravær på mindst én dag ud over ulykkesdagen eller hvis ulykken forventeligt vil medføre varige følger.

Det er arbejdsgiver, der har pligt til at anmelde arbejdsulykker i Arbejdstilsynets og Arbejdsmarkedets Erhvervs sikrings fælles elektroniske anmeldelsystem EASY. Hvis skaden er resultat af en påvirkning over mere end fem dage, er det tale om en erhvervs sygdom, som skal anmeldes af skadelidtes egen læge.

SPØRGSMÅL TIL DIALOG I PERSONALEGRUPPEN:

- Har vi aftalt, hvad der skal dokumenteres og hvordan?
- Hvordan er vores procedure for at anmelde episoder med digital chikane til fx EASY, forsikring eller polit? Og kender alle ansatte til proceduren?
- Hvordan er vores procedure for internt at dokumentere, analysere og lære af episoder med digital chikane?

Hvem står for anmeldelse/ dokumentation og hvem følger op senere hen?

Giv vores dialog anledning til, at vi skal gøre noget? I så fald hvad?

Læs mere om anmeldelse af arbejdsulykker hos Arbejdstilsynet på at.dk/arbejdsmiljoe-problemer/ulykker/viden-om-anmeldelse-af-arbejdsulykker/regler-for-anmeldelse-af-arbejdsulykker/



Branche Fællesskab Arbejdsmiljø Velfærd og Offentlig Administration

Læs mere om digital chikane på arbejdstilsynet.dk/digitalchikane

Metoder mod vold

Metoder mod vold er "et site" til ledere, tillidsrepræsentanter og arbejdsmiljørepræsentant på arbejdspladser, der beskæftiger sig med borgere med særlige problemstillinger. Borgere, som kan være udadreagerende. Andre medarbejdere på arbejdspladsen kan også med fordel se med.

Formål

Formålet er at inspirere arbejdspladser i arbejdet med at forebygge og håndtere voldsomme hændelser og tage læring med videre.

På sitet møder du forskellige slags eksperter og arbejdspladser, som fortæller om de metoder, de bruger og anbefaler.



Læs mere på
[www.godtarbejdsmiljo.dk/
metoder-mod-vold](http://www.godtarbejdsmiljo.dk/metoder-mod-vold)

Mere viden og inspiration

Find det her

Arbejdstilsynet

at.dk/arbejdsmiljoe problemer/psykisk-arbejdsmiljoe/vold-og-trusler

Det nationale forskningscenter for arbejdsmiljø NFA

nfa.dk

Voldsomudtryksform

voldsomudtryksform.dk

Metoder mod vold

vpt.dk/metoder-mod-vold

Tilbud fra regionerne om ekspertrådgivning om psykisk arbejdsmiljø, herunder vold

regioner.dk/aftaler-og-oekonomi/arbejdsmiljoe/ekspertraadgivning-og-inspiration-til-et-bedre-psykisk-arbejdsmiljoe

Tilbud fra kommunerne om støtte til arbejdet med psykisk arbejdsmiljø, herunder vold, SPARK

vpt.dk/spark

Sundhedsstyrelsen

sst.dk/da/viden/demens/forebygge-udadreagerende-adfaerd/anbefalinger-og-inspiration

Anbefalinger og inspiration til at forebygge, håndtere og lære af voldsomme episoder og udadreagerende adfærd i ældreplejen.

Socialstyrelsen

socialstyrelsen.dk

Trivsel og forebyggelse af vold på botilbud

Inspiration til et **arbejdsmiljø** uden trusler og vold

På www.godtarbejdsmiljo.dk/vold finder du inspiration og metoder til at forebygge og håndtere trusler, konflikter og vold på arbejdet.

Dette er et katalog over materialer fra BFA med tjeklister, vejledninger, spil, film mv. Målgruppen er ledere, arbejdsmiljø- og tillidsrepræsentanter, MED-udvalg/SU og arbejdsmiljøorganisationen.

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 'Katalog - Konflikter, trusler og vold' og læs mere om BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration på godtarbejdsmiljo.dk.



**Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø**

Velfærd og Offentlig administration