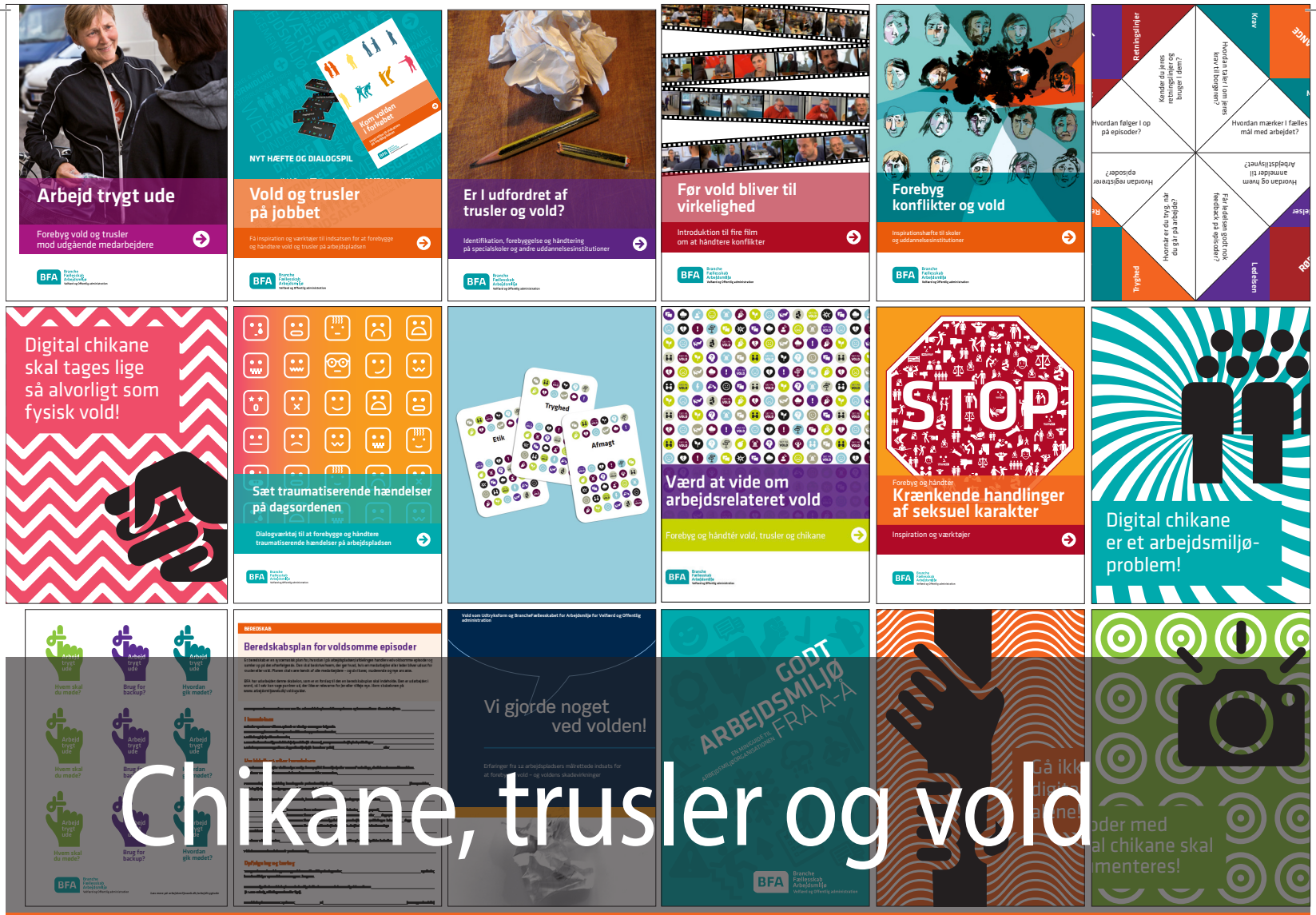


Chikane, trusler og vold

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 hjemmeplejen eller på døgntilbud, hvor man arbejder i borgerens 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 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, 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.

Når I arbejder med børn og unge

Værktøjssamlingen består af værktøjer, videoer, skemaer og forslag til mødeindhold, som kan støtte jer, når forebyggelse af trusler og vold skal sættes på dagsordenen på arbejdspladsen.

Vi har samlet værktøjer, skemaer og forslag til mødeindhold, som kan støtte jer, når forebyggelse af trusler og vold skal sættes på dagsordenen på arbejdspladsen.

Materialesamlingen indeholder også videoer omkring dilemmaer i forhold til håndtering af vold. Dette er lige fra bæltefikseringer i børne- ungdomspsykiatrien til mindre episoder med grænsedragning i dagtilbud.

Materialerne er lette at tilgå, og det er muligt at vælge de tekster og materialer, som I aktuelt har mest brug for.

Find materialerne her:
www.godtarbejdsmiljo.dk/materialesamling- boernogunge

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.

FREMSKUDT SAGSBEHANDLER

SOCIAL VICEVÆRT

BOSTØTTEMEDARBEJDER

GADEMEDARBEJDER

TILSYNSFØRENDE

LÆGEKONSULENTER

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

”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.”

MENTOR

SOCIALPÆDAGOG

SOCIALMEDARBEJDER

HJEMMESYGEPLEJERSKE

PSYKIATRISK SYGEPLEJERSKE

SUNDHEDSPLEJERSKE

PANTEFOGED

STØTTE-KONTAKTPERSON

SOCIAL- OG SUNDHEDSHJÆLPE

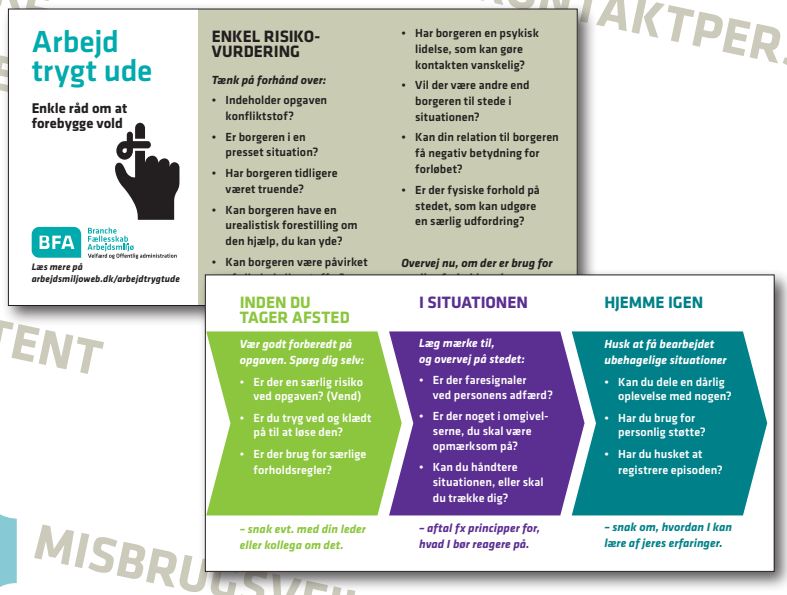
GADESYGEPLEJERSKE

SOCIALRÅDGIVER

SOCIAL- OG SUNDHEDSASSISTENT

OPSØGENDE MEDARBEJDER

GADEJURIST



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/forvoldblivertil-virkelighed

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

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.

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.

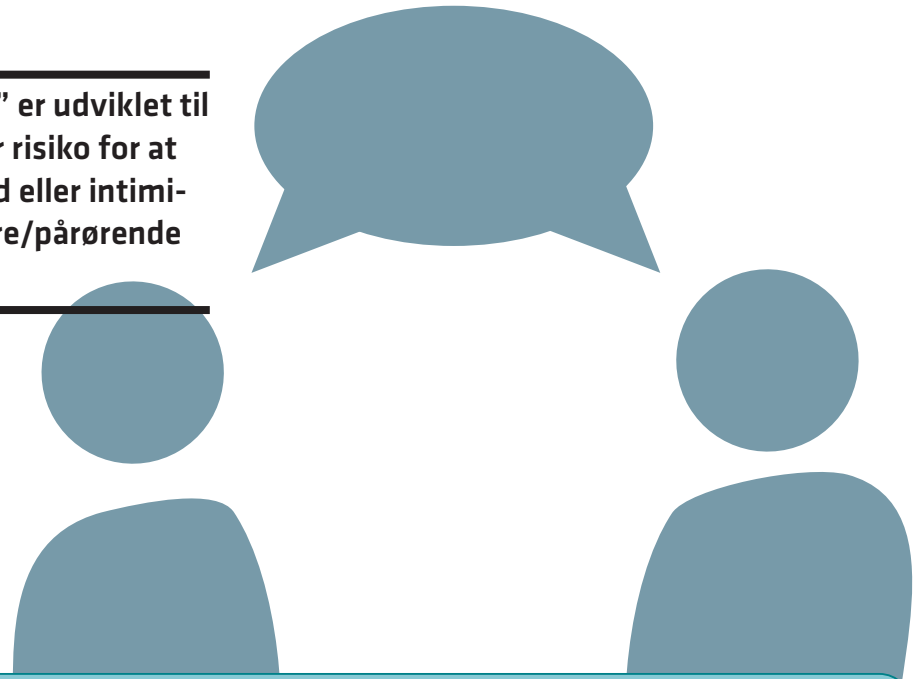
Psykisk vold er:
- Direkte trusler, der angår medarbejdernes sikkerhed, herunder trusler om vold mod medarbejderen eller dennes familie, venner eller ejendele.
- Anden krænkende adfærd, fx seksuel eller anden form for chikane, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelse eller diskriminerende udsagn.

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 tryg 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

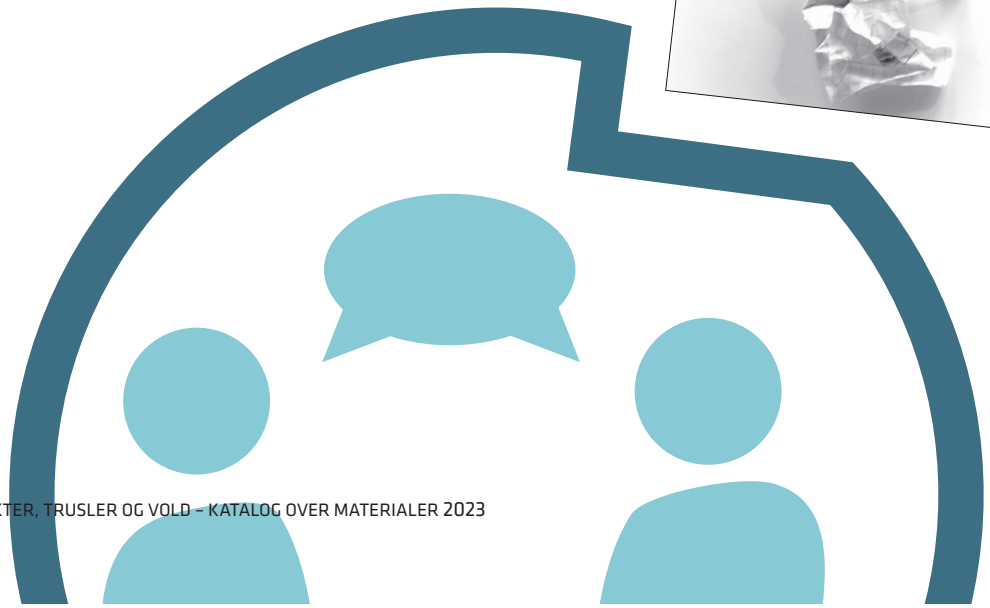
I magasinet fortæller 12 arbejdspladser om deres erfaringer med at målrette en indsats for at forebygge vold - og voldens skadevirkninger.

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 døgntilbud 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.

Psykisk førstehjælp

Eksempel på guide.

Hent guidenerme på
www.godtarbejdsmiljo.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 konfliktnedtrapning fast på dagsordnen på personalemøder):

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

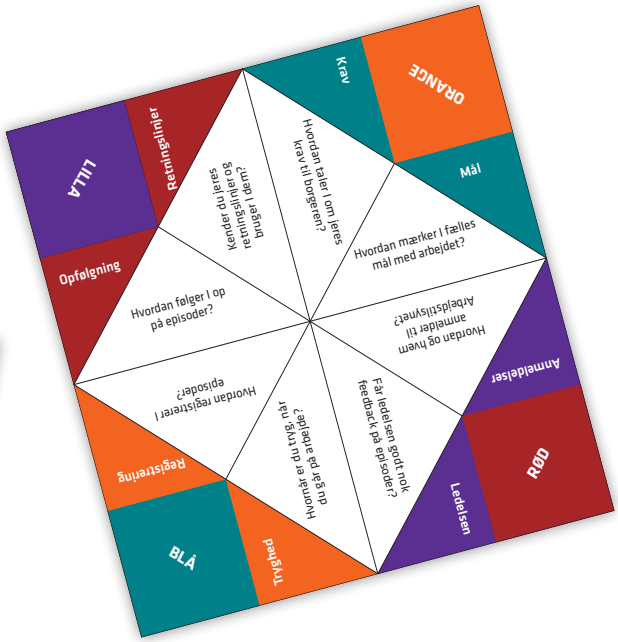
Hent risikovurderingen på
www.godtarbejdsmiljo.dk/risiko-vold

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.



TEMA: VOLD

SÅDAN BRUGER DU DIN FLIP-FLAP:

Flip-flappen kan bruges til at sætte en dialog i gang om, hvordan I kan styre uden om trusler og vold, hvis I arbejder inden for social- og sundhedsområdet.

Lad flip-flappen ligge fremme eller brug den fx som opstart, hvis I har et personalemøde, temamøde eller temadag om emnet.

FOLDEVEJLEDNING

1. Læg flip-flappen med bagsiden (denne side) op.
2. Fold de fire hjørner ind mod midten, så de mødes.
3. Vend flip-flappen om, så de otte spørgsmål er synlige.
4. Fold igen de fire hjørner ind mod midten.
5. Fold nu flip-flappen på midten, så den bliver til et lille rektangel.
6. Stik fingrene ind i de fire "lommer" på flip-flappen.
7. Du er nu klar til at bruge flip-flappen.

Læs mere på
www.etsundtarbejdsliv.dk/vold

SPILLEVEJLEDNING

1. Hold flip-flappen lukket, s
kan se de fire store, farvede
2. Bed din kollega om at vælge en f
3. Flip-flap nu så mange gange, som
antallet af bogstaver i farven.
4. Bed derefter din kollega om at vælge
et af de synlige ord inde i flip-flappen.
5. Flip-flap igen – svarende til antallet af
bogstaver i ordet.
6. Bed nu kollegaen vælge et ord
– for sidste gang.
7. Løft flappe

BFA Branche Fællesskab Arbejdsmiljø

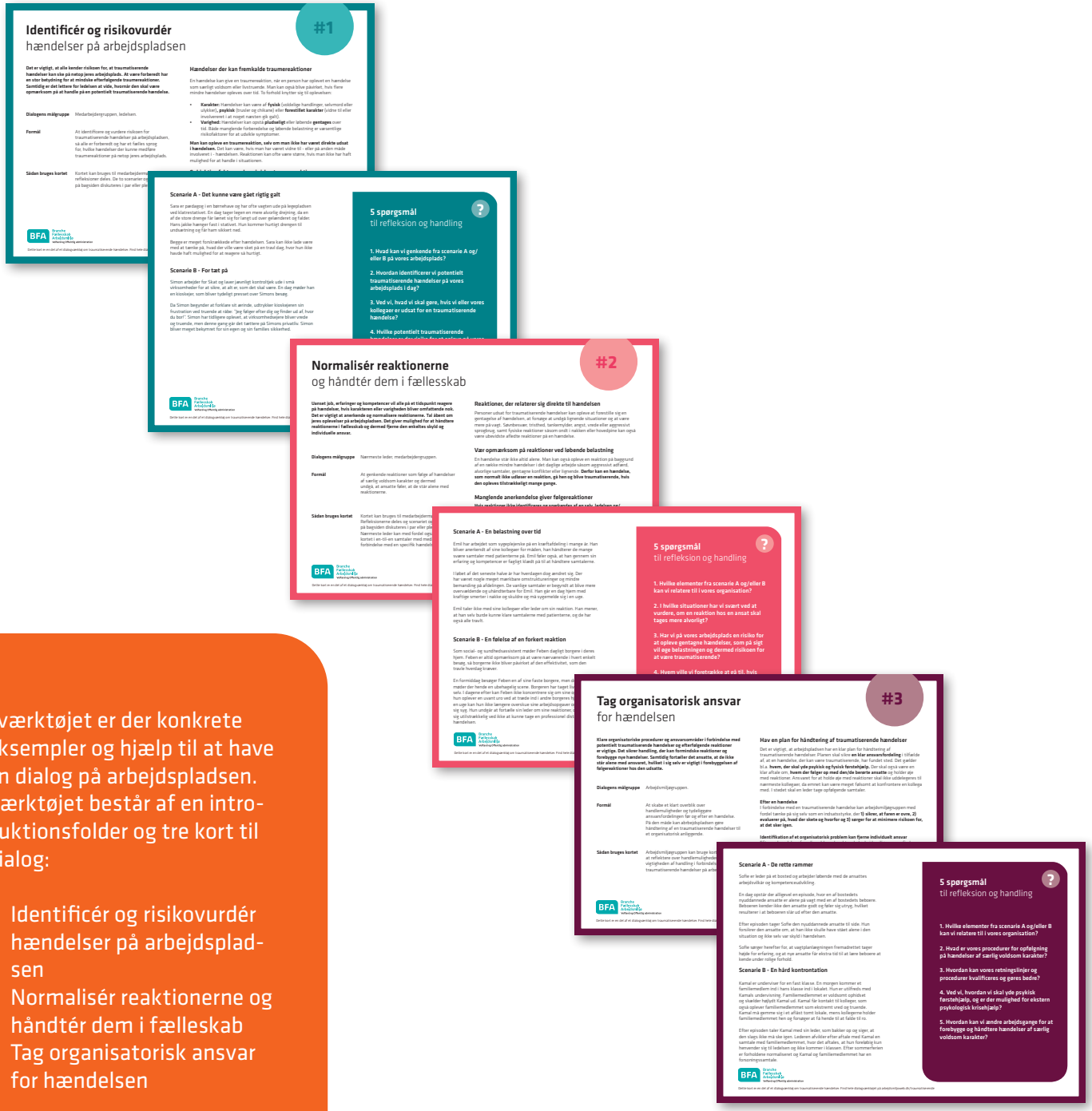
Hent Flip-Flappen ved at klikke på den eller linket:
www.godtarbejdsmiljo.dk/flipflapvold

Traumatiserende hændelser

En traumatiserende hændelse kan fx være en studerende, der kommer alvorligt til skade, en ulykke, man er vidne til eller en borger som gør skade på sig selv. I kan bruge dialogværktøjet til at komme i gang med arbejdet med at forebygge og håndtere traumatiserende hændelser.

Dialogværktøjet er til jer hvor traumatiserende hændelser, som udgangspunkt ikke er en del af dagligdagen. Er I allerede godt i gang, kan dialogværktøjet bruges som inspiration til og gennemgang af det I allerede gør.

Læs mere på
www.godtarbejdsmiljo.dk/traumatiserende



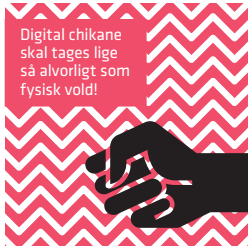
I værktøjet er der konkrete eksempler og hjælp til at have en dialog på arbejdspladsen. Værktøjet består af en introduktionsfolder og tre kort til dialog:

- Identificér og risikovurdér hændelser på arbejdspladsen
- Normalisér reaktionerne og håndtér dem i fælleskab
- 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.



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 hærværk 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, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelse 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 arbejdspladser, der har kontakt til borgere fx kunder, patienter o.l., og hvor de ansatte administrerer eftertragtede værdier, udfører en kontrol- eller magtfunktion eller møder potentielt udadreagerende 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?

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

BFA Branche Fællesskab Arbejdsmiljø Velfærd og Offentlig administration

Læs mere om digital chikane på arbejdsmiljoweb.dk/digitalchikane

2 Digital chikane skal håndteres og forebygges

Når der er tale om arbejdsrelateret vold i form af digital chikane, er det arbejdsfunktionen og omstændighederne på en arbejdsplads, der har motiveret 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 borgerne 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?

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

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

BFA Branche Fællesskab Arbejdsmiljø Velfærd og Offentlig administration

Læs mere om digital chikane på arbejdsmiljoweb.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 tilrettelægges, så det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

Ved risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden skal arbejdsgiveren sikre vejledning af ansatte om hensigtsmæssig håndtering af episoder samt tilføb 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 konfliktnedtrapning?

Giver 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/bekendtgoerelser/arbejdsrelateret-vold-uden-for-arbejdstid-1504

BFA Branche Fællesskab Arbejdsmiljø Velfærd og Offentlig administration

Læs mere om digital chikane på arbejdsmiljoweb.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 arbejdsulykke, hvis det er en pludselig hændelse eller påvirkninger inden for fem dage. Arbejdsulykker er anmeldepligtige, 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 Erhvervssikrings fælles elektroniske anmeldesystem EASY. Hvis skaden er resultat af en påvirkning over mere end fem dage, er der tale om en erhvervssygdom, 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 politi? 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?

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

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

BFA Branche Fællesskab Arbejdsmiljø Velfærd og Offentlig administration

Læs mere om digital chikane på arbejdsmiljoweb.dk/digitalchikane

Metoder mod vold

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

Formål

Formålet er at inspirere arbejdspaldser 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

Mere viden og inspiration

Find det her

Arbejdstilsynet
at.dk/arbejdsmiljoeproblemer/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/Vaerdighed/Temaer/Demens/Voldsomme-episoder-og-uforstaaelig-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.

BFA
Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration