Arbejd trygt ude

Forebyg vold og trusler mod udgående medarbejdere

BFA
Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

Indhold

Forord 3

Det særlige ved udearbejde 4

Tre eksempler 5

Fundamentet for en god indsats 8

FØR: At være godt forberedt på opgaven 11

UNDER: At håndtere situationen rigtigt 14

EFTER: At bearbejde kritiske episoder 16

"Vi har gode erfaringer med ..." 18

Andre BFA-materialer om vold og trusler 19

Arbejd trygt ude
Forebyg vold og trusler
mod udgående medarbejdere
August 2016

Udgivet af BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for
Velfærd og Offentlig administration
Studiestræde 3, 3. sal
1455 København K

Styregruppe: FOA – Fag og Arbejde, HK
Kommunal, Finansforbundet, Socialpædagogerne,
Dansk Socialrådgiverforening, Dansk Sygeplejeråd,
Finanssektorens Arbejdsgiverforening, Danske
Regioner og KL.

Projektledelse: Lise Keller
Faglig konsulent: Bjarne Møller,
Socialt Udviklingscenter SUS
Redaktion: Ola Jørgensen, Klartekst
Grafisk design: Karen Krarup
Foto: Tomas Bertelsen
Tryk: PRinfoTrekroner & Jessen&co A/S
ISBN: 978-87-93332-48-5

Forord

Hvis I har medarbejdere, der arbejder i udgående funktioner, skal I som arbejdsplads sikre, at de trygt kan tage afsted. Det er baggrunden for denne publikation, der er skrevet til ledere, tillids- og arbejdsmiljørepræsentanter, MED-udvalg og arbejdsmiljøorganisation på arbejdspladser, hvor udearbejde indebærer en risiko for vold eller trusler. Publikationens formål er at klæde disse aktører godt på til at facilitere dialogen på hele arbejdspladsen om, hvordan man forebygger vold og trusler ved udearbejde.

Risikoen for voldsomme episoder ved udearbejde varierer meget mellem forskellige jobtyper. Derfor er det umuligt at opstille detaljerede retningslinjer, der er relevante for alle arbejdspladser og jobtyper. I stedet præsenterer hæftet en enkel model for, hvilke spørgsmål det kan være vigtigt at tænke over og snakke med medarbejderne om. Det handler kort sagt om at være godt forberedt på opgaven, at håndtere situationer rigtigt og at få bearbejdet kritiske episoder.

Vi vil gerne takke de mange medarbejdere og ledere på arbejdspladser med udgående opgaver, der har bidraget til publikationen med egne erfaringer og gode råd.

BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration

Det særlige ved udearbejde

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.

Karakteren og hyppigheden af udfordringerne ved denne type arbejde afhænger især af fem forhold, som arbejdspladsen må vurdere, når den voldsforebyggende indsats skal tilrettelægges:

- **Arbejdsfunktion:** Er opgavens natur fx at yde hjælp og omsorg eller at udføre myndighedsopgaver, eksempelvis kontrollere, give påbud eller opkræve penge? Risikoen er alt andet lige højere, hvis man har en myndighedsrolle og fx skal konfrontere en borger eller virksomhed, end hvis man skal levere en serviceydelse.

- **Målgruppens situation:** I hvilken mental, fysisk, psykisk og social tilstand befinder de borgere sig, man skal møde? Er de pressede, vrede, udadreagerende, utilregnelige eller andet – fx på grund af en psykisk lidelse, et misbrug og/eller en presset social situation?

- **Arenaen for mødet:** Foregår mødet i borgerens private hjem, på en virksomhed eller i det offentlige rum? Og hvem er ellers til stede eller i nærheden? Hvert mødested kan rumme sine særlige udfordringer, når det gælder risikoen for trusler og vold.

- **Forudsigeligheden:** Hvis man på forhånd kender såvel målgruppens tilstand som de omgivelser, mødet skal foregå i, har man bedre mulighed for at forberede sig mentalt og praktisk på opgaven. Uforudsigelighed giver typisk et højere niveau af utryghed.

- **Alene eller sammen:** Har man en makker i situationen, vil man ofte føle sig mere på sikker grund, fordi man kan støtte hinanden. I nogle situationer kan det dog optrappe en mulig konflikt, at man tropper flere op sammen.

På de næste sider præsenteres tre eksempler på udgående medarbejdere i forskellige arbejdsfunktioner, målgrupper og arenaer. Eksemplerne er konstruerede, men bygger på konkrete erfaringer fra de pågældende jobtyper.

Tre eksempler

Modelfoto

GADESYGEPLEJERSKE

Hovedparten af min arbejdstid foregår ude, men jeg har også en base sammen med resten af gadeteamet. Jeg opsøger nogle af byens mest udsatte grupper som fx hjemløse og misbrugere på gaden, bænken, byens åbne pladser og nogle gange på værestederne. De fleste er glade for den sundhedsfaglige hjælp og støtte, jeg kan give dem.

Efter flere år i jobbet kender jeg både målgruppen og de situationer, jeg kan havne i, ret godt, men jeg ved alligevel aldrig helt præcis, hvad der kommer til at ske på en vagt. Især hvis folk er påvirkede eller psykisk syge, kan det være svært at forudsige deres reaktioner. Men jeg ved som regel, hvornår jeg skal trække mig. Hvis jeg på forhånd vurderer, at et møde måske vil udvikle sig kritisk, har jeg typisk aftalt med en kollega i gadeteamet, at han holder sig i nærheden.

MEDARBEJDER I HJEMMEPLEJEN

Som en del af distriktets hjemmepleje arbejder jeg især ude i borgernes egne hjem. På en almindelig dag er der typisk over 20 borgere på kørelisten, og jeg møder mennesker med forskellige lidelser og behov for personlig pleje, praktisk hjælp eller genoptræning. Folk er generelt både søde og taknemmelige, så det er egentlig ret sjældent, at jeg er ude for noget ubehageligt.

Nogle kan godt være ude af den og sige noget krænkende, og for nylig råbte en yngre mand mig ind i hovedet og holdt hårdt fast i min arm. Der følte jeg mig ret sårbar, og i tiden lige efter var jeg mere opmærksom på risikoen for vold. Vi har da også en aftale med vores leder om altid at få snakket den slags ordentligt igennem hurtigst muligt.

Modelfoto

GADEMEDARBEJDER

SOCIALRÅDGIVER

OPSØGENDE MEDARBEJDER

BOSTØTTEMEDARBEJDER

GADESYGEPLEJERSKE

PANTEFOGED

FREMSKUDT SAGSBEHANDLER

SOCIAL- OG SUNDHEDSASSISTENT

STØTTE-KONTAKTPERSON

TILSYNSFØRENDE
SOCIAL VICEVÆRT
GADEJURIST
PSYKIATRISK SYGEPLEJERSKE
SOCIALMEDARBEJDER
SUNDHEDSPLEJERSKE
HJEMMESYGEPLEJERSKE
LÆGEKONSULENTER
SOCIALPÆDAGOG
MISBRUGSVEJLEDER
SOCIAL- OG SUNDHEDSHJÆLPER
MENTOR

Modelfoto

PANTEFOGED

Som pantefoged er man jo sjældent en gæst, folk byder velkommen med åbne arme. For os er det hverdagskost, at nogle af de borgere og virksomheder, vi opsøger, er vrede eller føler sig pressede, fordi vi kommer som myndighed, og de oplever, at vi tager noget fra dem. Det er jeg selvfølgelig forberedt på, når jeg tager ud. Det er en vigtig del af min faglighed at bruge min adfærd og kommunikation bevidst til at forebygge og nedtrappe konfliktsituationer.

Det lykkes også for det meste. Ofte får jeg at vide, at jeg er en idiot, og måske går en person lige et skridt frem mod mig. Det kan jeg næsten altid håndtere. I andre situationer er risikoen for vold så åbenlys, at jeg hurtigt trækker mig. Det svære er at vurdere, om jeg skal blive i en ophedet situation, som jeg *måske* kan tale ned igen. Vi har heldigvis en aftale i afdelingen om, at hvis vi bliver bange eller utrygge, er det o.k. at forlade stedet, uden at opgaven er løst.

Fundamentet for en god indsats

Spørgsmål til arbejdspladsens
Generelle retningslinjer for voldsforebyggelse:

Risiko og forebyggelse
- Hvad er vores målsætning for indsatsen?
- Hvordan definerer vi fysisk og psykisk vold?
- Hvordan kortlægger vi risikoen for vold og trusler?
- Hvordan griber vi konkret forebyggelsen an?
- Hvilke elementer er særligt vigtige?

Håndtering
- Hvordan skal medarbejderne forholde sig, hvis de bliver udsat for trusler eller vold?
- Hvem har ansvaret for at gøre hvad, hvis en medarbejder bliver udsat for vold? (Kriseplan)
- Hvordan skal vi registrere, analysere og lære af situationer med trusler og vold?
- Hvad er vores procedure for at anmelde episoder til fx Arbejdstilsynet, forsikringen eller politiet?

Evaluering og involvering
- Hvornår skal retningslinjerne evalueres og tilpasses?
- Hvordan skal medarbejdere inddrages i at udarbejde og evaluere retningslinjerne?
- Hvordan sikrer vi, at også nyansatte, vikarer og eventuelle studerende og elever systematisk bliver introduceret til vores retningslinjer?

Faglig kvalitet og godt arbejdsmiljø er to sider af samme sag, når man skal yde borgere, virksomheder og kunder en ordentlig service på deres "hjemmebaner".

Derfor er det bedste fundament for at skabe tryghed ved udearbejde at have en velfungerende arbejdsplads med et godt arbejdsmiljø. Med dygtige medarbejdere og høj faglig kvalitet. Med tydelig og tilgængelig ledelse og et engageret samarbejde om kerneopgaven.

Med det afsæt kan I målrettet forebygge og håndtere vold og trusler. Start eventuelt med at drøfte i de relevante fora, om der er brug for at opprioritere det forebyggende arbejde på jeres arbejdsplads. Det kan fx være at styrke kompetencer inden for risikovurdering og konflikthåndtering eller at stramme op på, hvordan I registrerer og lærer af ubehagelige episoder ved udearbejde. Derefter kan I tage dialogen om de vigtigste spørgsmål sammen med hele medarbejdergruppen – fx på et personalemøde, temadag e.l.

Et vigtigt fundament for en god indsats er at udarbejde retningslinjer for voldsforebyggelsen. Offentlige arbejdspladser er direkte forpligtet til at have sådanne retningslinjer, men private arbejdspladser kan også med fordel have dem. I tekstboksen er nævnt nogle af de spørgsmål, der bør besvares i arbejdspladsens retningslinjer.

De generelle retningslinjer for forebyggelse og håndtering af vold bør også afspejle udearbejdet. Her er der en række *særlige forhold*, man som arbejdsplads skal indtænke i retningslinjerne. De er vist i pilemodellen nedenfor, der foldes ud i resten af dette hæfte.

Skab tryghed om udearbejde

Indsatser FØR, UNDER og EFTER en opgave ude

FØR

At være godt forberedt på opgaven

1. **Risikovurdering**
2. **Kompetencevurdering**
3. **Forholdsregler**

UNDER

At håndtere situationen rigtigt

1. **Personvurdering**
2. **Miljøscreening**
3. **Handlestrategi**

EFTER

At bearbejde kritiske episoder

1. **Deling og refleksion**
2. **Personlig støtte**
3. **Registrering og anmeldelse**

Sådan kan I bruge modellen

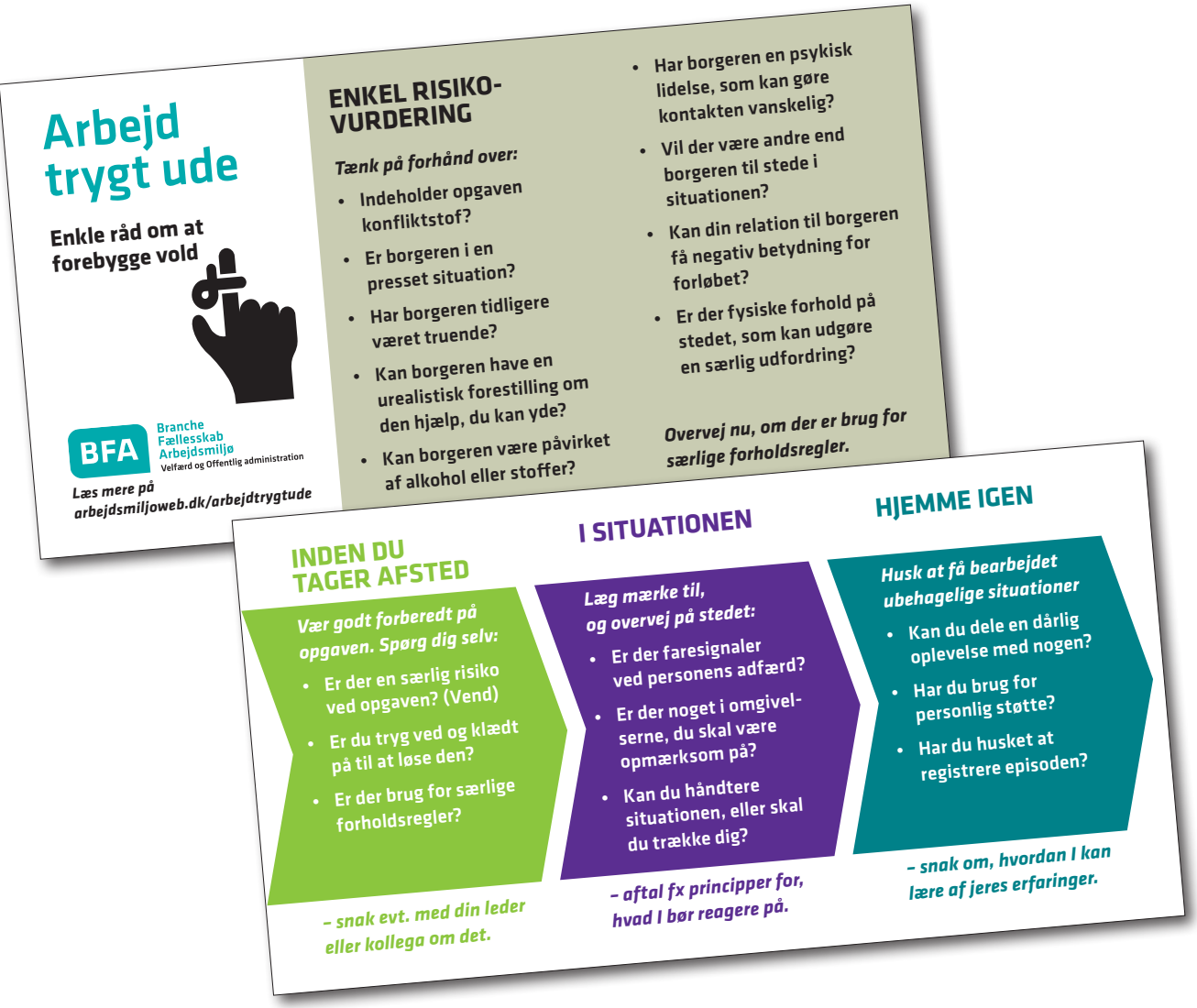
Modellen viser, hvad I som arbejdsplads kan gøre sammen for at sikre kvalitet og tryghed i denne type af arbejdsopgaver. I kan fx bruge modellen til i arbejdsmiljøorganisation eller MED-udvalg:

- at drøfte, om I har brug for at opprioritere forebyggelsen af vold og trusler ved udearbejde.
- at vurdere, hvor I i givet fald har særligt brug for at styrke indsatsen.
- at få inspiration til den dialog, I skal have med de udgående medarbejdere.

Modellen er især egnet til at drøfte og vurdere risici og forholdsregler ved løsning af arbejdspladsens kerneopgave. Men den kan også bruges ved særlige delopgaver eller i forhold til bestemte funktioner eller målgrupper.

Modellen findes også som nedenstående "nøglekort" med korte spørgsmål til den enkelte udgående medarbejder.

Nøglekortet kan også findes og printes fra arbejdsmiljøweb.dk/arbejdtrygtude



FØR: At være godt forberedt på opgaven

Der er tre vigtige elementer i en god forberedelse af udearbejde: at vurdere risikoen for vold og trusler, at holde den op mod de kompetencer, man har til at håndtere situationen – og på det grundlag at træffe de nødvendige forholdsregler.

For at medarbejderne skal være klædt godt på til deres opgaver, er der brug for en god forberedelse på to niveauer.

For det første skal arbejdsmiljøorganisationen vurdere, på hvilke udgående områder der især er behov for en grundig risikovurdering og særlige forholdsregler. Der kan fx være særlige risikoforhold ved bestemte borgergrupper eller opgavefunktioner. Denne generelle risikovurdering kan fx foretages sammen med medarbejdere og ledere på et personalemøde – og derefter omsættes til redskaber og principper, medarbejderne kan bruge i deres daglige arbejde.

For det andet kan de enkelte medarbejdere, team og ledere bruge pilemodellens FØR-spørgsmål til at forberede sig på en konkret opgave.

1. Risikovurdering

Man kan fx vurdere risikoniveauet ved en opgave(funktion) eller en bestemt borger(gruppe) ved at gennemgå en tjekliste med spørgsmål, der afdækker relevante risikofaktorer. Det kan fx være nogle af følgende spørgsmål:

- Indeholder opgaven konfliktstof? Skal borgeren kontrolleres eller konfronteres med afslag eller andre afgørelser, som går vedkommende imod?
- Er borgeren i en presset situation?
- Har borgeren tidligere været truende eller fysisk udadreagerende?
- Har borgeren forventelig en urealistisk forestilling om den hjælp, medarbejderen kan yde?
- Er der sandsynlighed for, at borgeren er påvirket af alkohol eller stoffer?
- Har borgeren en psykisk lidelse, som kan vanskeliggøre kontakten?
- Er der sandsynlighed for, at andre end borgeren er til stede i situationen?
- Har borgeren et kendskab eller en relation til medarbejderen, som kan få positiv eller negativ indflydelse på forløbet?
- Er der fysiske eller andre forhold, hvor arbejdsopgaven skal løses, som kan udgøre en særlig udfordring eller risiko?
- Er der anden forhåndsviden om borgeren, som kan bruges til at sikre et trygt og godt møde?

Tilpas listen efter, hvilke spørgsmål der på jeres arbejdsplads kan være med til at afdække risiko for trusler og vold ved forestående arbejdsopgaver.

På arbejdspladser, hvor man har kontakt med de samme borgere gennem længere tid, kan det være hensigtsmæssigt at arbejde systematisk med velafprøvede metoder til risikovurdering, som fx trafiklysmetoden, tryghedsplaner eller Brøset Violence Checklist. Læs mere om disse metoder i publikationen *Risikovurdering – et bidrag til voldsforebyggelse*, der er udgivet af Vold som Udtryksform.

2. Kompetencevurdering

Når man har et billede af risikoniveauet ved en forestående opgave eller opgavetype, skal det sammenholdes med de kompetencer og ressourcer, medarbejderne har til at løse den.

I det daglige arbejde vil man måske betragte det som selvfølgeligt, at medarbejderne er klædt på til at løse deres faste opgaver. Men kompetencevurderingen er en vigtig "mellemregning", hvis man fx skal løse nye opgaver og/eller får nye målgrupper, hvor risikoniveauet kan være et andet. Eller hvis man oplever, at medarbejderne ofte havner i situationer, de har svært ved at håndtere. Der kan man som arbejdsplads være nødt til at overveje behovet for at styrke den enkelte medarbejders eller en hel personale- eller faggruppes kompetencer.

Der kan være behov for at udvikle særlige faglige kompetencer, så medarbejderne føler sig trygge ved fx at skulle løse nye opgaver eller løse en bestemt opgave på en ny måde. Men det kan også være kompetencer, der er direkte knyttet til at kunne håndtere situationer med høj risiko for vold og trusler – eksempelvis inden for kommunikation, adfærd eller personlig sikkerhed.

3. Forholdsregler

Som ved alt andet arbejde, hvor der er en kendt risiko for trusler eller vold, skal arbejdsgiveren iværksætte forebyggende foranstaltninger.

Ud fra risiko- og kompetencevurderingen kan man drøfte, hvordan arbejdsopgaven skal løses, herunder om der er brug for særlige forholdsregler. Blandt de almindelige forholdsregler, man skal overveje ved udearbejde, er:

Alene eller sammen?
Når en opgave indebærer "en særlig fare", som ikke kan imødegås, må opgaven ifølge Arbejdstilsynets vejledning ikke udføres af en medarbejder alene. Der kan derfor være brug for at konkretisere, under hvilke forhold alenearbejde kan og ikke kan accepteres. Er der fx opgaver, målgrupper eller konkrete personer, hvor der altid skal være to medarbejdere afsted sammen – eller hvor der skal aftales en skærpet backup – for at sikre den nødvendige tryghed?

Forhåndsaftaler
Er der brug for principper for, hvordan medarbejderen skal handle i forskellige scenarier – fx hvis borgeren er konfronterende, beruset eller tilkalder andre? Det kan fx være aftaler om, i hvilke situationer medarbejderen skal forlade borgeren, selv om arbejdet ikke er udført, eller hvem medarbejderen skal ringe til, hvis der opstår en kritisk situation. Aftaler kan også omfatte, at man orienterer hinanden om fx ruter og returtidspunkt eller "ringer af" til en bestemt person, inden man tager hjem.

Brug af alarmer og tilkald
I nogle sammenhænge kan tekniske hjælpemidler som kalde- og alarmsystemer være nødvendige. Dét afhænger i høj grad af risikovurderingen, herunder karakteren, alvoren og hyppigheden af de episoder, der er risiko for. Hvis arbejdspladsen beslutter at anskaffe et kalde- eller alarmsystem, er det vigtigt:

- at systemet ikke erstatter, men supplerer arbejdspladsens øvrige arbejde med at forebygge trusler og vold.
- at alle medarbejdere får en grundig introduktion til systemet.
- at gøre det klart for alle, hvad udstyret kan og ikke kan – blandt andet så det ikke bliver en falsk tryghed.
- at aftale, hvornår og hvordan alarmsystemet skal anvendes.
- at evaluere erfaringerne med udstyret.
- at teste udstyret jævnligt for at sikre, at det virker, og evt. gennemføre øvelser med udstyret.

UNDER: At håndtere situationen rigtigt

Når medarbejderne er ude, er de afhængige af at kunne læse og håndtere situationen rigtigt. Her er det bedste, arbejdspladsen kan gøre, at sikre sig, at medarbejderen har de nødvendige kompetencer og retningslinjer til at træffe de vanskelige beslutninger.

1. Personvurdering

Næsten uanset hvordan man har vurderet risikoen på forhånd, er man som medarbejder nødt til at være opmærksom på borgerens faktiske tilstand og situation, når man mødes. Måske er man forberedt på "det værste", men møder en rolig borger – eller omvendt. Det kan også være en borger, man aldrig har mødt før og derfor ikke har kunnet forberede sig på.

I selve situationen er medarbejderen nødt til at have en tjekliste på rygraden for hurtigt at kunne afdække, om der er forhøjet risiko i mødet. Medarbejderen bør især lægge mærke til, om borgeren:

- er alkohol- eller stofpåvirket
- er forvirret og desorienteret, fx i forhold til tid, sted og personer
- er irriteret og dårligt tåler andres tilstedeværelse
- er støjende og vred
- har et truende kropssprog
- kommer med ydmygende og skræmmende udtalelser
- slår eller sparker til ting omkring sig

– og lade disse observationer indgå i en helhedsvurdering af, om det vil være muligt og forsvarligt at løse opgaven som planlagt.

Tilpas selv tjeklisten ud fra, hvilke signaler hos jeres målgrupper I har erfaring for er typiske tegn på risiko for trusler og vold.

2. Miljøscreening

Når man arbejder som udgående, er det ikke kun borgeren, der kan være ukendt på forhånd. I nogle tilfælde er man heller ikke fortrolig med de fysiske omgivelser eller det sociale miljø, mødet kommer til at foregå i. Derfor er man nødt til at kunne foretage en hurtig screening af miljøet, når man ankommer, og lade den indgå i sin vurdering af, hvordan man skal agere.

Jo større risikoen for trusler og vold er, jo større er også behovet for at screene mødestedet. Mange vil gøre det intuitivt ud fra tidligere erfaringer, men det kan være godt på arbejdspladsen

at have drøftet, hvad man generelt skal være opmærksom på. Det kan fx være følgende forhold:

- Hvordan placerer man sig bedst i rummet for at kunne etablere den ønskede kontakt og samtidig overskue situationen?
- Har borgeren umiddelbar adgang til genstande, der kan bruges som våben eller kasteskyts?
- Hvilke flugtveje er tilgængelige?
- Er der andre personer til stede, og kunne de tænkes at involvere sig i en eventuel konfliktsituation?

Overvej, hvilke andre forhold det kan være nødvendigt for jer at inddrage i screeningen af det fysiske og sociale miljø.

3. Handlestrategi

Når medarbejderen har vurderet personen og screenet miljøet, skal han eller hun vælge sin fremgangsmåde i situationen. I langt de fleste tilfælde vil medarbejderen uden videre have grønt lys til at udføre sin opgave som planlagt.

Gevinsten ved at arbejde forebyggende med vold og trusler ligger i at opdage, hvornår lyset skifter til gult eller rødt – og vide, hvordan man så kan og skal reagere. Eksempelvis hvordan man med sin adfærd og kommunikation kan "gøre situationen grøn". Eller hvornår det er fornuftigt at forlade stedet, inden en konflikt eskalerer. Se også modellen *Hvad skal man finde sig i?*

Her ligger en vigtig opgave for arbejdspladsen – ikke bare i at formulere retningslinjer, men også med at holde dialogen om det rigtige valg i svære situationer levende. Se også afsnittet *At bearbejde kritiske episoder* på næste side.

Ved udearbejde er medarbejderen nødt til at kunne træffe vanskelige beslutninger hurtigt og på egen hånd – uden umiddelbar mulighed for vejledning, sparring, støtte eller indgriben fra kolleger eller ledelse. Det skal arbejdspladsen tage højde for ved at have tydelige principper for, hvordan medarbejderne bør handle, hvis en situation spidser til og de føler sig usikre i kontakten med borgeren. Principperne kan med fordel indgå i arbejdspladsens retningslinjer på området. Uanset retningslinjer er det dog altid medarbejderens konkrete vurdering af risikoen for vold, der bør være afgørende i situationen.

HVAD SKAL MAN FINDE SIG I?

En simpel model til at diskutere typer af hændelser

Røde hændelser – som vi *under ingen omstændigheder* skal finde os i, og hvor det fx kan være o.k. at trække sig, selv om opgaven ikke er udført.

Gule hændelser – som vi *i nogle tilfælde* skal finde os i, hvis vi i øvrigt vurderer at have kontrol over situationen.

Grønne hændelser – som vi *som hovedregel* må finde os i, fordi de ikke rummer nogen risiko, selv om de godt kan opleves ubehagelige.

EFTER: At bearbejde kritiske episoder

Har en medarbejder været udsat for en voldsom begivenhed, skal arbejdspladsen tage hånd om det. Ved at sørge for muligheder for at læsse af og lære af det skete. Ved at sikre adgang til personlig støtte til den ramte. Og ved at registrere episoderne og anmelde de af dem, der kræver det.

1. Deling og refleksion

Udgående medarbejdere, som tit står alene med vigtige beslutninger eller svære opgaver, har generelt brug for en mulighed for at "læsse af", dvs. vende episoder og udveksle erfaringer med deres kolleger eller leder. Det gælder i særlig grad lige efter en situation, som har været konfliktfyldt eller på anden vis udfordrende. Det er vigtigt både for det psykiske arbejdsmiljø og for kvaliteten i arbejdet med borgerne.

Derfor bør arbejdspladsen have procedurer for og afsætte den fornødne tid til jævnligt at dele oplevelser, udveksle synspunkter og sparre om, hvordan man kan være tryg i udearbejdet. I nogle jobfunktioner kan det være vigtigt at have denne mulighed dagligt – evt. som en mulighed for at ringe til en leder eller kollega straks. For andre er det nok, at det sker konsekvent og hyppigt.

Systematisk supervision og andre former for faglig vejledning er et godt supplement til den løbende sparring i dagligdagen. Supervisionen giver plads til at dele og reflektere over dilemmaer og udfordringer i arbejdet. Metoden kan også være med til at afdække skjulte kompetencer – eller behov for kompetenceudvikling – hos den enkelte, i teamet eller på hele arbejdspladsen.

Også de borgere, man har kontakt med gennem længere tid, kan inddrages i dialogen om, hvordan man bedst lærer af tidligere erfaringer og derved forebygger nye voldsepisoder. Eksempelvis ved at man taler struktureret med borgeren om, hvordan han eller hun tidligere har oplevet eventuelle voldsomme episoder, og hvad man sammen kan gøre for at undgå gentagelser.

2. Personlig støtte

Voldsomme konflikter, trusler og vold kan være vanskelige at ryste af sig og kan få alvorlige konsekvenser for den, som bliver ramt. Derfor er det vigtigt, at arbejdspladsen har en kriseplan for, hvordan en ramt medarbejder kan få den nødvendige opmærksomhed, støtte og behandling. Det er en særlig udfordring, fordi den udgående medarbejder oftest ikke er i nærheden af en kollega eller leder, som hurtigt kan yde kollegial førstehjælp og støtte.

Derfor skal arbejdspladsens kriseplan klart og præcist beskrive, hvad medarbejderen skal gøre, hvis hun eller han bliver udsat for trusler eller vold. Det kan fx være at ringe til en aftalt backup-person – lederen eller en erfaren kollega – for at modtage støtte, vejledning og/eller blive hentet. Planen bør også rumme principper for, hvem der kan rekvirere ekstern psykologhjælp og i hvilke situationer.

3. Registrering og anmeldelse

Det er vigtigt, at alle episoder med trusler og vold bliver systematisk registreret.

Dels fordi det skaber åbenhed om udfordringerne og placerer ansvaret for at håndtere dem hos arbejdspladsen og ikke hos den enkelte medarbejder. Det er særligt vigtigt ved udearbejde, hvor der typisk ikke er andre vidner til episoden.

Dels og især fordi arbejdspladsen med en god registrering får mulighed for at afdække mønstre i episoderne: Hvor og hvornår sker de typisk? Med hvilke opgaver, målgrupper eller personer? For hvilke medarbejdergrupper, fx vikarer eller nyansatte? Og er der eventuelt en tendens til, at små episoder senere udvikler sig til alvorligere? Al denne viden er vigtig for at kunne sætte ind med den rette forebyggelse på de rigtige punkter.

På mange arbejdspladser er registreringen det svage lede i forebyggelseskæden. Måske fordi en medarbejder nogle gange føler at have "rystet oplevelsen af sig", når han eller hun vender tilbage til "basen". Var episoden sket dér, var den måske blevet registreret, mens den endnu var i frisk erindring.

Der er mange måder at registrere på, og arbejdspladsen må vælge den form, der passer bedst til forholdene. Det er dog vigtigt med klare aftaler om, hvordan og hvornår registreringerne skal foretages, og hvem der gør det.

Det samme gælder de anmeldelser af voldsepisoder til fx forsikring, politi og Arbejdstilsynet, der kan være afgørende for at få økonomisk kompensation.

En voldsepisode betragtes som en arbejdsulykke, og arbejdsgiveren har pligt til at anmelde den:

- til Arbejdstilsynet, hvis den fører til sygefravær ud over den dag, volden skete.
- til Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, hvis ulykken betyder, at medarbejderen har ret til ydelser efter arbejdsskadeloven. Det kan fx være dækning af behandlingsudgifter samt erstatning for varigt mén eller tab af erhvervsevne.

”Vi har gode erfaringer med …”

– udvalgte råd fra arbejdspladser med udearbejde*

”

Vi tænker over, hvordan vi matcher medarbejder og borger. Nogle har bare en bedre indbyrdes kemi, som betyder, at der ikke opstår så mange konflikter.

”

Hos os er det godt, når vi kan gå to ud sammen med hver vores faglighed. Det gavner både kvaliteten i arbejdet og vores sikkerhed. Det er også tit godt, hvis vi er en af hver køn.

”

Min kollega og jeg tager os tid til at skrive dagbog hver dag – til internt brug. Det gør, at vi lige får reflekteret over dagens begivenheder.

”

Det er vigtigt for os at kunne 'læsse af' hos vores nærmeste kolleger efter en ubehagelig oplevelse.

”

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

”

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

”

Vi har stor gavn af faglig supervision i forhold til at håndtere vanskelige situationer.

”

Jeg har gode erfaringer med lige at gå en lille tur efter en ubehagelig oplevelse. Det er en god måde lige at få trukket vejret og få ladet op til næste besøg.

”

Jeg har som leder snakket med nogle af de borgere, der har været voldelige over for en medarbejder, om, hvordan vi kan forebygge gentagelser. Det har virket rigtig godt.

”

Vores team mødes kort tre gange i løbet af dagen – ved morgen-, frokost- og middagstid. Her kan vi få snakket sammen og vendt, hvis der er sket noget særligt ude hos en borger.

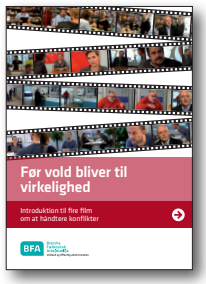
* Erfaringerne stammer fra en række workshops med udgående medarbejdere.

Andre BFA-materialer om vold og trusler

Aktive links til alle publikationer er samlet på **arbejdsmiljøweb.dk/vold**. Her findes også en lang række andre nyttige materialer og redskaber til arbejdet med at forebygge og håndtere vold og trusler.

DIALOGEN MED MEDARBEJDERNE

Før vold bliver til virkelighed
Fire små film med realistiske hverdagssituationer, der lægger op til diskussionen om, hvordan man håndterer konflikter og forebygger vold. Til filmene hører et introhæfte.



Dialogspillet Tæt på vold
Et enkelt kortspil, der sætter gang i dialogen om trusler, vold og konflikter i jobbet.

VIDEN OG VÆRKTØJER

Kom volden i forkøbet
Hæftet giver en række konkrete råd om, hvordan arbejdspladsen kan arbejde systematisk med at identificere, forebygge og håndtere vold og trusler.

At arbejde i borgernes hjem
Branchevejledningen viser, hvordan arbejdsmiljøgruppen kan arbejde systematisk med udfordringer og dilemmaer ved at arbejde i borgernes eget hjem.

Etsundtarbejdsliv.dk
BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration hjemmeside indenfor social- og sundheds hjemmeside om psykisk arbejdsmiljø. Her findes blandt andet nyttig information om arbejdet med retningslinjer, psykisk førstehjælp og beredskabsplan.

Arbejd trygt ude

Det kan være forbundet med særlige arbejdsmiljøudfordringer at arbejde i udgående funktioner væk fra den faste arbejdsplads – blandt andet, fordi man er "på udebane", måske alene og uden den følelse af tryghed, som faste arbejdspladser typisk kan repræsentere.

Hvis I har medarbejdere, der arbejder i udgående funktioner, bør I som arbejdsplads sikre, at de trygt kan tage afsted – ved at indtænke det i jeres arbejde med at forebygge vold og trusler.

Det er baggrunden for denne publikation, hvis formål er at klæde arbejdspladsen godt på til dialogen om, hvordan man forebygger vold og trusler ved udearbejde.

Måske har I brug for at præcisere jeres retningslinjer, styrke kompetencerne inden for risikovurdering og konflikthåndtering eller at stramme op på, hvordan I registrerer og lærer af ubehagelige episoder ved udearbejde.

Publikationen præsenterer en enkel model for, hvad dels arbejdsmiljøorganisationen, dels den enkelte medarbejder skal overveje før, under og efter en opgave, som løses ude.

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 'Arbejd trygt ude' og læs mere om BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration på arbejdsmiljoweb.dk.

BFA
Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration