

Giv volden en skalle

- identifikation, forebyggelse
og håndtering af vold og trusler på jobbet

INTRODUKTION



Viden og gode
eksempler

DILEMMA

Du har en kollega, som ofte ender i konflikt med borgere. Du tænker nogle gange på, om det måske skyldes, at hun bruger et kritiserende og dømmende sprog. **Hvad gør du ved det?**



FOREBYG VOLD PÅ JOBBET

Vold og trusler er et alvorligt arbejdsmiljøproblem på mange arbejdspladser. Det gælder bl.a. ansatte på sygehuse, institutioner og borgercentre, men også fx p-vagter og lærere kan blive mødt med slag, spytklatter eller trusler om tæsk.

Vold og trusler på arbejdspladsen kan få alvorlige konsekvenser for medarbejdernes helbred og for arbejdspladsens trivsel. Derfor bør arbejdet med at forebygge vold være en fælles opgave på arbejdspladsen. Den bedste effekt opnås, når I sætter ind med flere tiltag på én gang. Og når I holder et vedvarende fokus på, hvordan I håndterer vold og trusler.

Denne pjece er til jer, der er involveret i arbejdet med at forebygge vold på arbejdspladsen og arbejdsrelateret vold i fritiden. Her kan I læse om, hvad vold er, og hvilke jobgrupper der typisk bliver udsat for det. I kan læse om, hvordan I kan identificere, forebygge og håndtere vold og trusler.

Dialogpladerne

Til denne pjece findes også værktøjet "dialogpladerne". Det er et værktøj, I kan I bruge til at få en fælles dialog om vold og trusler på jeres arbejdsplads.

Brug dialogpladerne til at få en dialog om:

- 1. Identifikation:** Hvad trusler og vold er hos jer.
- 2. Forebyggelse:** Hvad I skal gøre for at forebygge trusler og vold.
- 3. Håndtering:** Hvad I skal gøre, hvis det sker.

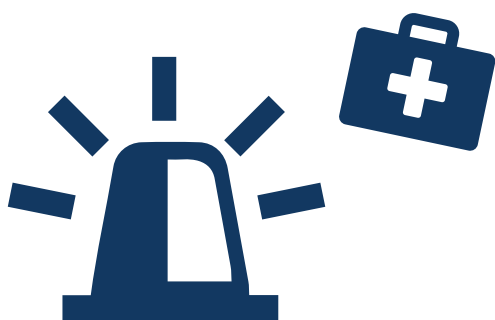
DILEMMA

For et par måneder siden oplevede en kollega en voldsepisode. Hun har fået psykisk førstehjælp og siger, at hun har det ok. Men du har lagt mærke til, at hun oftere melder sig syg, og at hun trækker sig, hvis borgerne bliver højrøstede. **Hvad gør du?**



DILEMMA

Du er på vej hen for at hente en kop kaffe, da du overhearer en truende borger hvæsende sige til en kollega "Jeg ved, hvor dine børn går i skole". Din kollega registrerer ikke truslen, selvom det er aftalen hos jer. **Hvad gør du?**



TRE TRIN I ARBEJDET MED VOLD PÅ JOBBET

1 IDENTIFIKATION

Tag vold på arbejdspladsen alvorligt. Det er vigtigt, at I har en fælles forståelse af, hvad vold og trusler er for at kunne identificere de situationer, hvor der er en risiko. Alle episoder bør registreres og analyseres, så I kan tage ved lære af dem på arbejdspladsen.



Kaløvigskolen

Ved at registrere og analysere alle voldsomme episoder, kan lærere og pædagoger på heldagsskolen Kaløvigskolen i Aarhus udvikle konkrete handleplaner for hver enkelt elev.

HVAD
GØR
ANDRE?

Rødovre Kommunes hjemmepleje

Med fælles faglighed har specialteamet i Rødovre fået succes med at forebygge trusler og vold hos tunge og 'skæve' borgere.

HVAD
GØR
ANDRE?



2 FOREBYGGELSE

Hav fokus på sikkerhed og kompetencer. Skab et trygt arbejdsmiljø ved at have relevante sikkerhedsforhold og relevante kompetencer hos medarbejderne. Vold og trusler bør være i konstant fokus – også når dagligdagen er fredelig.

3 HÅNDBTERING

Støt hinanden. Alle skal kende deres opgaver – før, under og efter en voldelig episode. Følg arbejdspladsens instruktioner og kom hinanden til undsætning. Sørg for psykisk førstehjælp og opfølgende samtale efter episoden.



HVAD
GØR
ANDRE?

Autisme Center Vestsjælland

De ansatte på centeret er organiseret i teams, hvor der er stort fokus på at bakke hinanden op, hvis man har været udsat for trusler eller vold fra en beboer.

Se disse og andre eksempler på, hvad andre arbejdspladser gør på forebyg vold.dk/god-praksis

Om vold

Arbejdstilsynet opdeler vold i henholdsvis fysisk og psykisk vold.

- Fysisk vold er angreb mod kroppen, fx overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, niv, bid, krads eller spyt.
- Psykisk vold er trusler om vold og anden krænkende adfærd, fx trusler på livet, trusler om hærværk mod arbejdspladsen, trusler, der vedrører medarbejdernes familie eller venner eller trusler, der vedrører medarbejdernes ejendele.
- Trusler kan udtrykkes uden ord, fx med knyttede næver, bevægelse af en finger henover halsen eller i form af tegninger.
- Psykisk vold og trusler om vold kan også udøves via sms, e-mail og hjemmesider.

Hvem bliver udsat for vold?

De jobgrupper, der oftest oplever at blive udsat for fysisk vold på arbejdspladsen er:

Specialpædagoger	36,2 %
SOSU'er	32,5 %
Politi- og fængselsarbejdere	29,7 %
Pædagoger	24,0 %
Specialundervisere	26,9 %
Portører m.fl.	28,2 %
Skolelærere	19,3 %
Sygeplejersker	15,6 %
Pædagogmedhjælpere	13,8 %
Brandmænd, reddere og sikkerhedsvagter	12,0 %

Hvem bliver udsat for trusler?

De jobgrupper, der oftest oplever at blive udsat for trusler på arbejdspladsen er:

Politi- og fængselsarbejdere	49,5 %
Specialpædagoger	49,2 %
Passagerservicemedarbejdere	38,9 %
SOSU'er	30,7 %
Specialundervisere	27,6 %
Socialrådgivere	26,3 %
Portører m.fl.	26,1 %
Sygeplejersker	24,3 %
Servicefag i øvrigt	23,2 %
Skolelærere	22,8 %
Pædagoger	21,3 %
Læger	20,6 %
Bus- og taxachauffører, lokoførere m.fl.	19,5 %
Kundeinformationsmedarbejdere	16,9 %
Brandmænd, reddere og sikkerhedsvagter	15,0 %
Fysio- og ergoterapeuter	13,0 %
Ejendoms- og rengøringsinspektører	11,6 %
Dagplejere og børneomsorgsbeskæftigede	10,5 %

På sitet www.forebygvold.dk kan du få mere viden om, hvad vold er, og du kan få værktøjer til at forebygge og håndtere vold på arbejdspladsen. Du kan også læse eksempler på, hvad andre arbejdspladser har gjort for at forebygge og håndtere vold.

Udgiver

Videncenter for Arbejdsmiljø
Lersø Parkallé 105
2100 København Ø
Tlf: 39 16 53 07
www.arbejdsmiljoviden.dk

Design og layout: Topp AD

Layout af online version:

Operate A/S

Foto: Lars Aarø og
Søren Svendsen