

Værd at vide om arbejdsrelateret vold

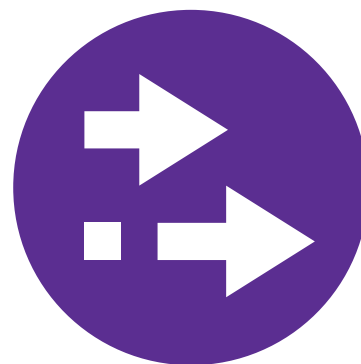
Forebyg og håndtér vold, trusler og chikane



Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

Indhold

Vold er en fælles sag	3
Forstå vold rigtigt	4
Hvad er arbejdsrelateret vold?	4
Her er risikoen højest	5
Vold uden for arbejdstiden	5
Voldens konsekvenser	5
<i>Fokus: Digital chikane</i>	6
Kom volden i forkøbet	7
Faglighed og systematik	7
Risikovurdering	7
Gode arbejdsgange	8
De nødvendige kompetencer	8
<i>Fokus: Arbejd trygt ude</i>	9
Konflikter og kommunikation	10
Indretning og udstyr	10
<i>Fokus: Det vigtige samarbejde</i>	11
Gør det rette, når volden rammer	12
Vær godt forberedt	12
Registrér episoden	13
Anmeld som arbejdsulykke	13
Lær mere om vold	14
Besøg godtarbejdsmiljø.dk	14
Prøv dialogspillet Tæt på vold	15
Søg mere viden	15



Værd at vide om arbejdsrelateret vold

Forebyg og håndtér vold, trusler og chikane

Udgivet af BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration
April 2023
ISBN: 978-87-7590-006-0

Studiestræde 3, 3.sal
1455 København K

Projektleder og faglig konsulent

Lise Keller

Styregruppe

BUPL
Danmarks Lærerforening
Dansk Sygeplejeråd
Danske Regioner
FOA
Frie Skolers Lærerforening
HK Kommunal
KL
Medarbejder- og Kompetencestyrelsen
Socialpædagogerne

Tekst

Ola Jørgensen, Klartekst

Grafisk design

Karen Krarup

Vold er en fælles sag

Når medarbejdere møder borgere, herunder pårørende, børn og forældre, foregår det heldigvis i langt de fleste tilfælde helt udramatisk. Men det hænder, at en medarbejder bliver udsat for fysisk vold, trusler eller chikane. Det kan skabe utryghed i hverdagen og i værste fald få meget alvorlige konsekvenser.

Derfor skal både ledelse og medarbejdere tage risikoen for vold alvorligt. I skal så vidt muligt forebygge, at kritiske situationer opstår og udvikler sig. Og hvis de alligevel indtræffer, skal alle vide, hvad de skal gøre i og efter episoden. Både forebyggelse og håndtering af vold er arbejdsgiverens ansvar.

Dét gælder på alle arbejdspladser. Ekstra vigtigt er det på steder, hvor risikoen for arbejdsrelateret vold er særlig høj, fx fordi man skal udøve en form for myndighed eller hjælpe borgere i udsatte positioner eller pressede situationer. Det gælder *blandt andet* på døgntilbud og specialskoler samt i ældreplejen og psykiatrien.

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.

Hæftet giver jer en kort og letlæst indføring i den mest nødvendige viden på området. På de sidste sider finder I henvisninger til andre relevante materialer.



Hovedbudskabet er, at selv om volden rammer den enkelte, skal I som arbejdsplads samarbejde om at tage problemet alvorligt. Det kræver dels en høj faglighed i selve opgaveløsningen, dels et systematisk arbejde med at skabe et sundt og sikkert arbejdsmiljø.

BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration



Forstå vold rigtigt



Love og aftaler om vold



I **Bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø** er arbejdsrelateret vold én af de fem enkeltpåvirkninger, der fremhæves. Det hedder blandt andet: *Arbejdet skal i alle led planlægges, tilrettelægges og udføres således, at det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt på kort og lang sigt i forhold til risiko for arbejdsrelateret vold i arbejdet.*

Ifølge **arbejdsmiljøloven** skal arbejdsgiveren 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.

Af **de offentlige overenskomster og aftaler** fremgår det, at der på alle arbejdspladser i kommuner og regioner skal udarbejdes retningslinjer for den samlede indsats for at identificere, forebygge og håndtere vold og trusler. På statslige arbejdspladser er der pligt til at drøfte dette (jf. SU-aftalens §5 stk. 3, F).

Arbejdstilsynet skriver i sin **vejledning om arbejdsrelateret vold**: *"Forebyggelsen skal modsvare den konkrete risiko, som de ansatte udsættes for. Det er vigtigt, at virksomheden får overblik over, om der både kan forekomme vold i og uden for arbejdstiden, og får synliggjort eventuelle voldsepisoder, så virksomheden kan målrette sin forebyggelse."*

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.

Både trusler og anden krænkende adfærd kan foregå ansigt til ansigt, i telefonen eller via digitale kanaler som mail, sms, chat eller sociale medier. En borgers lyd- eller videooptagelse af en medarbejder kan også være psykisk vold; medarbejderen kan fx opleve optagelserne som mistro, mistænkeliggørelse eller chikane, fordi de vil kunne offentliggøres eller misbruges.

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

Hvis volden forekommer indbyrdes mellem ansatte (ledere og medarbejdere), er der tale om krænkende handlinger. Det er et særskilt problem, som ikke behandles i dette hæfte.





Her er risikoen højest

Ingen arbejdspladser, hvor der er kontakt med borgere, er helt uden risiko for vold. Vold er dog særlig udbredt i to typer af arbejdsfunktioner, hvor medarbejderne:

- **Udfører en form for kontrol- eller magtfunktion.** Det kan fx være i døgntilbud, på uddannelsesinstitutioner, i psykiatrien, i jobcentre eller ved tilsyns- eller opkrævningsopgaver.
- **Kommer i kontakt med personer, der kan være udadreagerende.** Det kan eksempelvis være i arbejdet med mennesker med psykisk udviklingshandicap, demens, misbrug eller psykiske lidelser.

Ofte er der tale om job, hvor medarbejderne skal drage omsorg for, servicere eller hjælpe de borgere, der udøver volden. Der kan fx være en risiko for vold, når medarbejdere bliver nødt til at nægte borgere noget eller stiller krav om en bestemt adfærd, som borgeren ikke kan eller vil efterleve. Voldelig adfærd kan være udtryk for, at borgeren ikke føler sig forstået, hjulpet eller respekteret – men den kan også opstå uforudsigeligt og umotiveret. Risikoen for vold kan øges, hvis borgeren er afhængig og/eller påvirket af alkohol, medicin eller euforiserende stoffer.

Vold uden for arbejdstiden

Volden behøver ikke foregå på arbejdspladsen og i arbejdstiden for at være arbejdsrelateret. Hvis volden har noget med medarbejderens arbejde at gøre, er det arbejdsgiverens ansvar at forebygge og håndtere den, uanset hvor og hvornår den sker. Det kræver, at I foretager en systematisk risikovurdering og sørger for at lære af eventuelle tilfælde af vold uden for arbejdstiden.

Brug fx APV'en til at afdække, om vold uden for arbejdstiden er et problem hos jer. I så fald kan I bruge afdækningen til at tilrettelægge arbejdet på en måde, som mindsker risikoen for vold.

Risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid forekommer typisk, hvis der også er risiko for vold i det daglige arbejde.

Vold uden for arbejdstiden kan forekomme ved, at en borger opsøger medarbejderen i dennes fritid, fx i hjemmet eller på vej til eller fra arbejde, og her er voldelig eller truende. Volden kan også foregå virtuelt, fx i form af digital chikane.

Voldens konsekvenser

Det er meget forskelligt, hvordan mennesker reagerer på vold. Det kan også afhænge af, hvem der udøver volden, af voldens karakter, og af hvordan de involverede medarbejdere bliver hjulpet til at håndtere episoden.

Efter selve hændelsen og i dage og uger efter ser man ofte reaktioner som fx: forhøjet stressniveau, søvnproblemer, hovedpine, psykisk uligevægt og 'kort lunte', koncentrationsbesvær, let til tårer, genoplevelse af episoden samt spekulationer om voldens årsager og egen skyld. I værste fald kan det resultere i alvorlige psykiske lidelser som PTSD, angst eller depression. Derudover kan der være sociale konsekvenser, fx at medarbejderen ændrer adfærd eller trækker sig i sociale sammenhænge.

Fokus: Digital chikane



Med udbredelsen af digital kommunikation er nye typer af arbejdsrelateret psykisk vold blevet mere hyppige. Det kaldes under ét for digital chikane, når en borger ytrer sig negativt om en eller flere medarbejdere via digitale medier eller platforme.

Chikanen kan have mange forskellige former, fx:

- Direkte eller antydede trusler mod medarbejderen (eller dennes familie).
- Ytringer, som medarbejderen oplever nedsættende, krænkende eller intimiderende. Det kan også være uønskede seksuelle henvendelser.
- Offentliggørelse eller anden deling af private oplysninger om en medarbejder, fx foto, telefonnummer, adresse, video- eller lydoptagelser mv.

At blive kontaktet direkte uden for arbejdstiden eller hængt ud i det offentlige rum kan være en grænseoverskridende oplevelse. Digital chikane kan være særlig ubehagelig, fordi krænkeren kan

optræde anonymt – og det dermed kan være svært at vurdere alvorligheden af fx trusler. Desuden kan chikanen trænge sig ind på os overalt og døgnet rundt, fordi vi hele tiden kan nås digitalt.

Chikane kan også påvirke arbejdsindsatsen. Medarbejdere, der er blevet chikanerede, kan fx blive bange for at tage telefonen, åbne mails eller være på de sociale medier. Nogle udvikler egentlige angstsymptomer, depression eller stress og må sygemeldes.

I skal som arbejdsplads beslutte, dels hvordan digital chikane skal forebygges, dels hvordan I giver medarbejdere, der alligevel bliver udsat for chikane, den rette støtte.



Forebyg digital chikane

- 1 Sørg for, at medarbejderne er godt klædt på til deres opgaver:** Det bedste værn mod digital chikane er, at medarbejderne føler sig sikre i de opgaver, de skal løse over for borgerne.
- 2 Tal åbent om digital chikane:** Det er vigtigt, at I på arbejdspladsen er åbne om, at digital chikane kan forekomme, og at det kan være voldsomt at være udsat for.
- 3 Gør jeres fælles retningslinjer tydelige for alle:** I er forpligtet til at udarbejde retningslinjer om digital chikane, og dem skal medarbejderen kende. Det kan øge trygheden, at alle på forhånd ved, hvordan chikane vil blive håndteret.
- 4 Styrk kendskabet til sikker digital adfærd:** Ved at sørge for at medarbejderne kender og overholder nogle fælles digitale færdselsregler, kan I mindske risikoen for digital chikane betydeligt.
- 5 Saml ekspertisen hos udvalgte personer:** De kan efterhånden få et godt kendskab til trusselbilledet, se mønstre i chikanen og foreslå de rette modtræk.

Inspireret af BFA Finans: Digital chikane – gode råd om forebyggelse og håndtering



Kom volden i forkøbet



Faglighed og systematik

At forebygge arbejdsrelateret vold er ikke bare et spørgsmål om arbejdsmiljø og sikkerhed i snæver forstand. Det hænger også uløseligt sammen med medarbejdernes faglighed og den opgave, I sammen skal løse for og med borgerne.

På den ene side bidrager en høj faglig kvalitet i kontakten med borgerne til at forebygge vold og trusler. De reagerer sjældnere med aggression, når de oplever sig mødt på en professionel og imødekommende måde.

På den anden side kan medarbejderne kun yde deres bedste, hvis det foregår under forhold, hvor de føler sig trygge. Utryghed i hverdagen går let ud over såvel arbejdsglæden som effektiviteten og kvaliteten i opgaverne.

Derfor er det vigtigt med et dobbelt perspektiv på voldsforebyggelsen. Dels et **fagligt** fokus på, hvordan I løser jeres opgave med borgerne bedst muligt – også når den indebærer en risiko for vold. Dels et mere **systematisk** blik på vold som et selvstændigt arbejdsmiljøproblem, der kræver risikovurdering, fælles retningslinjer, registrering og læring. I begge perspektiver er oplæring og instruktion en vigtig del af voldsforebyggelsen.

Risikovurdering

Forebyggelsen skal modsvare den konkrete risiko, arbejdet kan indebære. Det gælder ikke nødvendigvis om at have så mange forebyggelsestiltag som muligt, men om at have de rigtige tiltag i forhold til den risiko, der er ved arbejdet.

Derfor er det vigtigt, at I skaber jer et overblik over voldens omfang og karakter. Det kan I gøre ved at registrere, hvor og hvornår den forekommer, hvem der begår den, hvem det går ud over – og hvad der udløser den. På den måde kan I løbende lære af jeres erfaringer og tilpasse forebyggelsen og beredskabet til jeres behov.

Registreringen af tidligere episoder er med til at underbygge jeres vurdering af risikoen for vold i bestemte arbejdssituationer. Også dialog med medarbejderne og undersøgelser som fx trivselsmålinger kan bidrage til et godt overblik over, hvor risikoen opleves størst.

Når I undersøger medarbejdernes trivsel, er det oplagt også at spørge til, hvad forekomsten af eller risikoen for vold betyder for medarbejdernes psykiske arbejdsmiljø. Og hvis I har en særlig høj forekomst af vold, kan I tilrettelægge APV-processen, så den kan belyse netop denne udfordring meget præcist.

Når vold er et konstateret arbejdsmiljøproblem, skal registrering og risikovurdering være en løbende og systematisk del af det daglige arbejde. Det kan være ved, at medarbejderne efter en hændelse er forpligtede til at notere den i et skema – evt. elektronisk. I kan overveje, om en sådan pligt skal skrives ind i jeres APV-handlingsplan.

Forekommer vold meget hyppigt, kan I også vælge at skaffe jer det nødvendige overblik ved at registrere alle hændelser detaljeret i en afgrænset tidsperiode, herunder eventuelt også nærved-hændelser.

De hændelser, I noterer, skal drøftes i arbejdsmiljøgruppen. På den måde kan I sammen blive klogere på mønstrene i den arbejdsrelaterede vold – og justere jeres forebyggelse ud fra dem.

I kan finde en enkel guide til risikovurdering på godtarbejdsmiljo.dk

De nødvendige kompetencer

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

For at kunne forebygge volden og dens mulige skadevirkninger er det vigtigt at have fokus på den gode relation. Det gælder ikke mindst i arbejdsfunktioner, hvor der er tæt og hyppig kontakt med borgere, hvoraf en del kan være i udsatte situationer.

Blandt de kompetencer, der kan være med til at forebygge vold, kan nævnes:

- Træning i at forstå og håndtere borgernes adfærd – herunder også borgere med fx sociale, psykiske eller misbrugsrelaterede problemer.
- Kendskab til de typiske advarselssignaler fra borgere, der mistrives og i nogle tilfælde kan reagere voldsomt.
- Viden og færdigheder inden for kommunikation, samtaleteknik, konflikthåndtering og borgerinddragelse.

Desuden skal medarbejderne være fortrolige med arbejdspladsens retningslinjer for voldsforebyggelse, herunder kende og forstå deres egen rolle i kritiske situationer. Når vold er et arbejdsmiljøproblem, er det nødvendigt at sikre oplæring og instruktion, der er specifikt rettet mod at forebygge og håndtere vold.

De relevante kompetencer skal løbende udvikles – blandt andet fordi risikobilledet kan forandres med tiden. Det kan fx ske, hvis der er ændringer i kerneopgaven, målgruppens sammensætning eller den enkelte borgers situation.

Husk de nye i jobbet: Vold kan ramme alle, og grupper som nyansatte, vikarer, studerende og praktikanter er ekstra udsatte, fordi de endnu ikke er helt hjemme i jobbet. Derfor er det særlig vigtigt at tilgode disse gruppers behov for oplæring og instruktion – og i det hele taget sørge for, at alle medarbejders kompetencer løbende holdes opdateret.

Gode arbejds gange

Den måde, I organiserer og planlægger arbejdet på, kan være med til at minimere risikoen for vold. Hvordan kontakten med en borger forløber, afhænger ikke kun af medarbejdernes kompetencer, men også af en række andre forhold.

Kontakten kan fx gøres bedre og mindre konfliktfyldt ved, at der ikke er for stor udskiftning i, hvilke medarbejdere borgeren møder. Også en god overlevering af viden ved vagtskifter kan være med til at forebygge konflikter. Samtidig er det vigtigt, at der er tid og ro til at hjælpe borgeren ordentligt. Også af den grund skal I så vidt muligt tilrettelægge arbejdet, så det ikke indebærer for stor arbejdsmængde og tidspres.

Hvis alenearbejde medfører en særlig risiko for den ansatte, skal arbejdet tilrettelægges sådan, at risikoen kan imødegås. Kan den særlige risiko ikke imødegås, må den ansatte ikke arbejde alene.

I nogle jobtyper kan det være relevant at mindske risikoen for, at ansatte opsøges og udsættes for vold uden for arbejdstiden. Det kan blandt andet ske ved, at borgerne ikke får kendskab til de ansattes efternavne, fx ved at de ansattes fulde navn ikke optræder på navneskilte eller i skriftlig kommunikation.



Fokus: Arbejd trygt ude

Når arbejdet foregår i borgernes hjem/eget værelse eller som en opsøgende indsats, kan det være forbundet med særlige risici, fordi medarbejderen:

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



Vurdér risikoen

Hvis medarbejdere, der arbejder ude, vurderes at have en særlig risiko for vold, skal jeres forebyggelse tage højde for dette. Følgende fem elementer kan indgå i risikovurderingen:

- *Arbejdsfunktion*: Er opgaven at udføre myndighedsopgaver, eksempelvis kontrollere, give påbud eller opkræve penge?
- *Målgruppens situation*: I hvilken social situation og fysisk og psykisk tilstand befinder de borgere sig, man skal møde?
- *Arena for mødet*: Foregår mødet i borgerens private hjem eller i det offentlige rum – og hvem er ellers til stede eller i nærheden?
- *Forudsigelighed*: Kender medarbejderen på forhånd borgerens tilstand og mødets omgivelser?
- *Alene eller sammen?*: Er der en kollega med eller i nærheden, som kan støtte eller træde til, hvis en situation udvikler sig?

Gode forholdsregler ved udearbejde

- **FØR** en opgave handler det om at være godt forberedt. Det vil sige have vurderet risikoen for vold i en given situation og holdt den op mod de muligheder, man har for at håndtere situationen. På det grundlag kan man træffe de nødvendige forholdsregler, fx at være to sammen og/eller at inddrage en kollega med særlige kompetencer til netop den opgave.
- **UNDER** arbejdet ude gælder det om, at medarbejderne kan læse og håndtere en potentielt kritisk situation rigtigt. Derfor er det vigtigt, at de har den nødvendige viden og instruktion til at træffe eventuelle vanskelige beslutninger.
- **EFTER** en kritisk episode skal der være mulighed for at læse af og lære af det skete, såkaldt debriefing. Medarbejderen skal have adgang til personlig støtte, og episoden skal registreres og eventuelt anmeldes som arbejdsskade.



Kilde: BFA: Arbejd trygt ude



Konflikter og kommunikation

Uoverensstemmelser med utilfredse borgere kan sjældent undgås helt, men med den rette håndtering og god kommunikation kan man ofte forebygge, at de fører til konflikt og måske endda vold.

Der er en indbygget risiko for konflikt i enhver kontakt, hvor en medarbejder i kraft af sin position og sit hverv har indflydelse på andres liv og hverdag, fx ved at udøve magt (i bredeste forstand) eller vise autoritet. Dét kan være nødvendigt, hvis medarbejderen fx skal stille krav, afvise et ønske eller påtale fejl. Men det kan også forekomme, hvis medarbejderen – med ord eller kropssprog – utilsigtet kommer til at signalere nedlæthed eller udviser manglende forståelse eller interesse.

Derfor er medarbejderne nødt til at kende en række grundlæggende principper for, hvordan man kan optræde med nærhed eller autoritet uden at overskride borgerens grænser eller virke autoritær. De skal også vide, hvordan man undgår, at en måske banal konflikt trappes op og ender i fysisk vold eller trusler.

En helt enkel forståelse af konflikter findes i den såkaldte konflikttrappe, der viser, hvordan konflikter typisk udvikler sig. Dermed kan trappen også gøre det tydeligere, hvad man selv kan gøre for at løse dem, det vil sige trappe dem ned. Læs mere om konflikttrappen på godtarbejdsmiljø.dk

Indretning og udstyr

Fysiske rammer har stor indflydelse på risikoen for konflikter og vold.

Når man som medarbejder kommer i borgerens eget hjem/værelse, er det sjældent muligt direkte at påvirke de fysiske rammer. Her kan det være vigtigt, at man er opmærksom på, om der er forhold i hjemmet, som øger risikoen for vold eller kan gøre det sværere at håndtere en tilspidset situation. Ud fra det kan man så træffe de nødvendige forholdsregler.

Når kontakten med borgeren derimod foregår på arbejdspladsen eller i fællesarealer, kan I indrette omgivelserne, så de er med til at dæmpe konflikter og forebygge vold.

Borgeren skal føle sig velkommen, og medarbejderne skal kunne føle sig sikre og trygge i udførelsen af arbejdet. De to hensyn behøver ikke at være modsatrettede. Man kan sagtens indrette lokalerne indbydende og samtidig lade denne indretning følge principperne om fx de nødvendige flugtveje og andre forholdsregler, der øger sikkerheden.

Hvilket sikkerhedsniveau der er nødvendigt for at minimere risikoen for vold, afhænger i høj grad af arbejdspladsens kerneopgave, borgernes situation samt karakteren, alvoren og hyppigheden af den vold, der kan forekomme.

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

Om sikkerhedsudstyr



For at øge sikkerheden kan det på nogle arbejdspladser med særlig høj risiko for vold være relevant med forskellige tekniske foranstaltninger, fx overfaldsalarmer, personscoannere og kaldeanlæg.

Tekniske foranstaltninger fjerner ikke i sig selv arbejdspladsens udfordringer med vold, men de kan være et væsentligt bidrag til, at medarbejderne føler sig trygge. Det er dog altid en balance at øge sikkerheden og undgå, at kontrol og overvågning præger kontakten, samværet og kommunikationen med borgerne.

Fem gode råd om at bruge sikkerhedsudstyr:

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

Fokus: Det vigtige samarbejde

At sikre et sundt og sikkert arbejdsmiljø er altid arbejdsgiverens ansvar, og det skal ske i et tæt samarbejde med medarbejderne. Her spiller arbejdsmiljøorganisationen en vigtig rolle.



Arbejdsgiveren skal sørge for eller sikre:

- At arbejdet i alle led planlægges, tilrettelægges og udføres, så det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.
- At risikoen for arbejdsrelateret vold i arbejdet og arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid er effektivt forebygget.
- At give de ansatte oplæring og instruktion i at udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.
- At forebyggelsen tager højde for, hvad det konkrete arbejde betyder for risikoen for vold i arbejdet og for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden.
- At der tages hensyn til eventuelle reaktioner hos kolleger, der er vidne til vold.

Arbejdsmiljøorganisationen skal:

- Deltage i forebyggelsen af vold, herunder i undersøgelser af voldsepisoder og tilløb hertil.
- Rådgive om relevante løsninger på området.
- Udarbejde en årlig oversigt over ulykker, herunder voldsepisoder.
- Opstille principper for oplæring og instruktion.

Kilde: *AT-vejledning om vold*

Gode erfaringer med samarbejde



Erfaringer fra arbejdspladser, der har samarbejdet tæt om voldsforebyggelse, viser blandt andet:

- At det gør indsatsen bedre og stærkere forankret, hvis medarbejdere og ledere arbejder sammen om at identificere de vigtigste udfordringer og finde gode løsninger, der kan forebygge volden.
- At hvis en mindre gruppe arbejder med udfordringen, er det vigtigt med en god formidling til resten af medarbejdergruppen.
- At både ledere og medarbejdere skal prioritere tid og ressourcer til at drøfte god voldsforebyggelse og indarbejde nye tiltag i hverdagen.
- At en intensiv indsats helst ikke skal foregå, mens der er for mange strukturelle ændringer i organisationen.

Kilde: *NFA: Integreret Voldsforebyggelse*



Gør det rette, når volden rammer



Gode råd til kollegial støtte i tilfælde af vold

- Vis omsorg, forståelse, og giv beskyttelse.
- Skab tryghed og ro.
- Lyt, spørg, og snak – ud fra den ramtes behov.
- Imødegå selvbebrejdelser, og undgå at give skyld.
- Lad være med at bagatellisere og give gode råd.
- Følg den ramte til skadestuen, hvis det er påkrævet.
- Følg den ramte hjem, og sørg for, at vedkommende ikke er alene.
- Hjælp evt. med praktiske ting, den ramte har brug for.

Vær godt forberedt

Hvis I vurderer, at I har en risiko for vold, skal I udarbejde et beredskab – det vil sige en plan for, hvordan I vil håndtere en episode, hvor en medarbejder bliver udsat for et overgreb. Når I står midt i en kritisk situation, er det for sent at finde ud af, hvem der gør hvad.

Der er tre vigtige formål med et beredskab:

- At I sikrer, at voldsramte medarbejdere, vidner, kolleger og pårørende får den nødvendige hjælp og støtte.
- At voldsepisoden registreres, anmeldes og håndteres korrekt.
- At I lærer af jeres erfaringer og derigennem kan kvalificere både forebyggelse og håndtering.

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

Hvis en medarbejder har været udsat for vold, er det helt afgørende, at ledere og kolleger håndterer det videre forløb både menneskeligt og professionelt.

Det handler blandt andet om i selve situationen at yde psykisk førstehjælp – og derudover at give kollegial støtte, vurdere behovet for professionel hjælp samt at hjælpe den voldsramte godt tilbage i jobbet.

I finder en guide til psykisk førstehjælp på godtarbejdsmiljo.dk

Formålet med hjælpen er at give sikkerhed, tryghed og medmenneskelig omsorg til den voldsramte – og til eventuelle vidner til volden. Se også boksen *Gode råd til kollegial støtte i tilfælde af vold*.

I perioden efter en episode er det vigtigt, at en fra arbejdspladsen holder en ekstraordinær kontakt med den voldsramte. Det kan være lederen, kolleger, tillids- eller arbejdsmiljørepræsentanten eller andre.





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

En voldsepisode vil ofte påvirke hele arbejdspladsen. Derfor er det også vigtigt at overveje, hvordan I i fællesskab kan bearbejde episoden og genskabe trygheden i det daglige arbejde. I nogle tilfælde vil det være relevant også at inddrage den borger, der har udøvet volden. Dels for at forstå og lære af episoden, så gentagelser undgås. Dels for at tage de første skridt til at genetablere en ordentlig relation mellem borger og medarbejder(e).

Registrér episoden

En voldsepisode betragtes som en arbejdsulykke, hvis den medfører personskade. Det gælder både fysisk og psykisk vold og arbejdsrelateret vold både i og uden for arbejdstiden. Psykisk vold som trusler og (digital) chikane kan også være arbejdsulykker.

Arbejdsgiveren har pligt til at registrere og undersøge alle ulykker, herunder voldsepisoder. Det gælder også såkaldte nærved-ulykker, som fx en tilspidset konflikt mellem en ansat og en borger, der ikke munder ud i fysisk vold.

Registreringen skal blandt andet bruges til at skabe læring på arbejdspladsen og dermed styrke det voldsforebyggende arbejde. Derfor kan det være nyttigt at registrere både **forekomsten** (antal episoder og typer af vold) og **omstændighederne** ved den enkelte episode: Hvor og hvornår opstod den? Hvad gik forud for volden? Og hvordan blev episoden håndteret?

Anmeld som arbejdsulykke

En voldsepisode skal anmeldes til Arbejdstilsynet som en arbejdsulykke. Alle ulykker skal anmeldes, hvis de medfører mindst en dags uarbejdsdygtighed ud over ulykkesdagen. Arbejdsgiveren har ligeledes pligt til at anmelde, hvis ulykken kan medføre erstatning efter lov om arbejdsskadesikring. Anmeldelse skal ske via anmeldesystemet EASY.

Medarbejderen kan i nogle tilfælde få dækket udgifter til behandling og medicin, få godtgørelse for varigt mén og erstatning for tab af erhvervssevne som følge af volden.

Hvis skaden skønnes at medføre udgifter til behandling, nedsat arbejdsevne eller varige mén, skal den anmeldes til arbejdsgiverens forsikring.

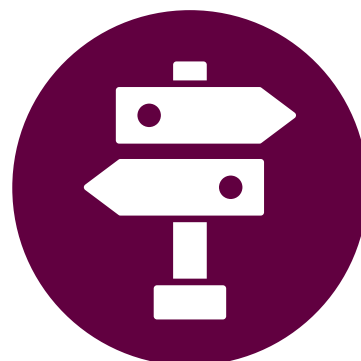
Fysisk vold, legemskrænkelser, hån og trusler kan være strafbare i henhold til straffeloven. Det er derfor muligt, men ikke pligtigt, at anmelde en voldsepisode til politiet som en overtrædelse af straffeloven.

Læs mere på Civilstyrelsens hjemmeside om at søge erstatning efter offererstatningsloven
[Civilstyrelsens hjemmeside](#)

Find branchevejledningen Forebyggelse og håndtering af ulykker i social- og sundhedssektoren på [godtarbejdsmiljø.dk](#)



Lær mere om vold



Besøg godtarbejds miljø.dk

Portalen samler nyttig viden om arbejdsliv og arbejdsmiljø. Bag hjemmesiden står BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration.

I en særlig temasektion er der masser af relevant information og materiale, I kan bruge i jeres lokale indsats med at forstå, forebygge og håndtere arbejdsrelateret vold. Her finder I blandt andet:

- **Fakta om vold**
Herunder om udbredelse af og årsager til arbejdsrelateret vold.
- **Publikationer**
En oversigt over BFA's andre udgivelser om vold og trusler – lige til at downloade.
- **Temaer om særlige udfordringer**
Fx digital chikane, traumatiserende hændelser, krisehjælp eller vold uden for den faste arbejdsplads.
- **Branchespecifik viden**
Om vold på fx social- og sundhedsområdet, på kontorarbejdspladser og i arbejdet med børn og unge.
- **Korte guider**
Om risikovurdering, beredskab, psykisk førstehjælp, kompetencer, retningslinjer og håndtering af hændelser.
- **Levende oplæg til dialog**
Fire korte film med dramatiserede, realistiske hverdagsituationer, der lægger op til diskussionen om, hvordan man håndterer konflikter og forebygger vold.
- **Artikler**
Forskellige arbejdspladser gode erfaringer med at forebygge vold.
- **Redskaber**
Relevant viden om metoder til fx kommunikation, konflikter og krisehjælp.



Prøv dialogspillet Tæt på vold

Tæt på vold er et dialogspil om trusler og vold i relationen mellem medarbejdere og borgere. Spillet er beregnet til at blive brugt i en personalegruppe, hvor der er risiko for at blive udsat for fysisk eller psykisk vold.

I kan fx spille det som del af et personalemøde eller bruge det til at følge op på en ubehagelig konflikt eller et tilfælde af vold.

Spillets formål er at skabe en god dialog om vold, trusler og konflikter. Deltagerne får mulighed for at dele deres holdninger, bekymringer, erfaringer og ideer på en tryk måde. Efter at have spillet kan I beslutte, hvad I eventuelt vil gøre anderledes i fremtiden.

Der skal være en ansvarlig spilstyrer, fx lederen eller arbejdsmiljørepræsentanten, men selve spillet kræver kun en let instruktion. En enkelt spillerunde tager ca. 45 minutter, og der kan være 4-8 deltagere per kortspil.

Kortspillet kommer med en kort og letforståelig spillevejledning. Det kan printes gratis eller købes i en trykt udgave.

Søg mere viden

Arbejdstilsynets [Temasektion om vold og trusler](#)

Arbejdstilsynets [Bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø](#)

[AT-vejledning om vold](#)

[Branchevejledning om forebyggelse og håndtering af ulykker i social- og sundhedssektoren](#)

[SPARK](#) – gratis støtte og sparring om vold til TRIO/MED-udvalg i kommunerne.

[Ekspertrådgivning til regionale arbejdspladser](#) om blandt andet vold og krænkelser.

[Vold som udtryksform](#) – Viden, metoder og inspiration til det voldsforebyggende arbejde – især på social- og sundhedsområdet.

[Metoder mod Vold](#) – et videns- og inspirationsværktøj til TRIO om at håndtere og forebygge vold.



Værd at vide om arbejdsrelateret vold

Hvis en medarbejder bliver udsat for fysisk vold, trusler eller chikane, kan det skabe utryghed i hverdagen og i værste fald få meget alvorlige konsekvenser.

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

Dette hæfte henvender sig til jer, der har til opgave at forebygge og håndtere arbejdsrelateret vold. Det vil især sige ledere, arbejdsmiljørepræsentanter, SU/MED-udvalg og arbejdsmiljøorganisationen.

Hæftet giver jer en kort og letlæst indføring i den mest nødvendige viden på området – og viser videre til andre relevante materialer.

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 'Værd at vide om arbejdsrelateret vold', og læs mere om BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration på godtarbejdsmiljo.dk