

## Vold og trusler

Vold og trusler må aldrig blive et vilkår. Uanset om vold og trusler forekommer dagligt eller ikke eksisterer på din arbejdsplads, kan den næste episode have alvorlige konsekvenser for dig eller din kollega, som bliver udsat for det. Det er derfor væsentligt, at I på arbejdspladsen har fokus på både forebyggelsen og håndteringen af vold og trusler.

Vold og trusler er aldrig et individuelt problem. Den enkelte må ikke stå bagefter og sige til sig selv: *"Det var min egen skyld"*. Vold angår hele afdelingen, og derfor er forebyggelse af voldsomme episoder også et fælles anliggende for arbejdspladsen/afdelingen/personalegruppen/teamet. Det er vigtigt, at både medarbejdere og ledelse sætter sig sammen og i fællesskab bliver enige om, hvordan man skal tackle vold og trusler, hvis eller når den/de opstår.

### Arbejdstilsynets definition af vold

Der findes ikke nogen formel definition på, hvad vold på arbejdspladsen er. Forskellige instanser arbejder med forskellige definitioner.

Hos Arbejdstilsynet beskrives fysisk vold som: *"Aktivt påført vold som f.eks. slag, spark, bid, kvælningsforsøg og knivstik"*. Psykisk vold defineres som *"Episoder, hvor de ansatte bliver udsat for verbale trusler, truende adfærd, systematisk fornædelse, ydmygelse og lignende"*. Begge former for vold kan være direkte mod den ansatte – eller indirekte, hvor den ansattes familie eller venner er genstand for vold og trusler om vold.

Definition: <https://amid.dk/regler/at-vejledninger/vold-d-4-3/>

### Hvor går grænsen for, hvornår en episode er voldelig?

Det er ikke muligt at fastsætte en objektiv grænse for, hvornår en episode kan betragtes som voldelig. Der kan være en glidende overgang, inden man som medarbejder synes, at det er for meget. Det er derfor vigtigt at respektere den enkelte medarbejders grænser og sårbarhed.

Dog vil der være oplevelser, som alle i personalegruppen/teamet vil være enige om er voldelige, men der kan også være situationer, hvor grænserne er mere flydende. Det kan eksempelvis have betydning, hvem der udfører volden. Hvis medarbejderen f.eks. er bekendt med borgerens adfærd, virker det måske ikke så voldsomt som for den ansatte, der møder borgeren for første gang. Mens den ansatte selv kan reagere voldsommere på trusler og vold de dage, hvor vedkommende i forvejen ikke har for meget overskud.

Det er derfor vigtigt, at I på arbejdspladsen/afdelingen har en fælles dialog om individuelle grænser og opfattelser samt klarlægger, hvordan I på arbejdspladsen definerer vold og trusler, så I opnår en fælles forståelse af, hvornår der er tale om vold og trusler, så der bliver meldt klare grænser ud til medarbejderne.

### Hvad siger loven?

På alle arbejdspladser, hvor der er risiko for vold og trusler, har arbejdsgiveren pligt til at iværksætte forebyggende foranstaltninger. Arbejds miljøloven slår nemlig fast, at I som medarbejdere skal beskyttes bedst muligt, når I er på job.

Hvis der er risiko for voldelige episoder, skal din arbejdsgiver sørge for at iværksætte forebyggende foranstaltninger ved planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet – **uanset om voldsrisikoen forekommer i eller uden for arbejdstiden, og uanset hvor medarbejderen fysisk befinder sig**. Det fremgår af regler, der trådte i kraft 1. januar 2016.

### **Voldspolitik og retningslinjer**

Alle offentlige arbejdspladser skal have retningslinjer for arbejdspladsens identificering, forebyggelse og håndtering af vold (samt chikane og mobning). Det fremgår af **Aftale om Trivsel og Sundhed**, som gælder for kommuner og regioner samt af statens samarbejdsaftale.

På de private arbejdspladser er det frivilligt, om man vil lave aftaler, politikker og retningslinjer mod vold.

En voldspolitik kan indeholde en definition af, hvad arbejdspladsen anser som vold, samt en målsætning der beskriver, hvad arbejdspladsen ønsker at opnå med voldspolitikken.

### **Derudover bør en voldspolitik indeholde:**

- Hvordan I forebygger
- Hvad I gør, hvis I bliver udsat for vold og/eller trusler
- Hvad I gør, hvis jeres kollega bliver udsat for vold og/eller trusler
- Hvordan I følger op på episoder med vold og/eller trusler
- Hvornår og hvordan I får fat i professionel hjælp

Der foreligger allerede meget materiale om voldspolitikker. Derfor behøver udformningen af en voldspolitik hverken tage måneder eller flere år. Det er dog vigtigt, at hver enkel afdeling/personalegruppe formulerer sin egen voldspolitik. Det nytter ikke at overtage naboafdelingens. De enkelte medarbejdere og ledelsen skal kigge hinanden i øjnene og formulere, hvordan de vil udforme deres voldspolitik. Det er med henblik på at sikre lokalt ejerskab. For hvis noget ikke opleves vedkommende eller relevant for egen arbejdsplads eller personalegruppen, er der stor risiko for, at politikken og retningslinjerne ingen effekt får.

I drøftelse af voldspolitikken kan I som AMR og TR desuden drøfte indholdet grundigt og inddrage personer og kolleger med særlige forudsætninger eller kompetencer. Det kan være kolleger fra afdelinger eller teams, der arbejder med brugere/borgere, som er særligt udadreagerende.

### **Handleplaner og retningslinjer bør kendes af flere end personalet**

Handleplaner og retningslinjer bør ikke blot være kendt af personalet, men også af borgerne/brugerne og de pårørende. Handleplanen kan eksempelvis betyde, at der i institutionens retningslinjer står, at vold af en vis karakter anmeldes af ledelsen til politiet. Lederen foretager dog en vurdering/afvejning af, om der skal ske politianmeldelse. I vurderingen indgår en afvejning af omfang og alvor af volden eller truslen set i relation til, om der forligger saglige og relevante faglige pædagogiske og/eller behandlingsmæssige hensyn, der taler imod anmeldelsen. Hvis ansattes/skadelidtes arbejdsgiver mener, at der i netop dét konkrete tilfælde findes behandlingsmæssige og/eller pædagogiske hensyn, som i forhold til skadevolder taler imod at anmelde episoden til politiet, skal den skadelidte (i stedet for at anmelde gerningsmanden til politiet) sammen med sin leder (og eventuelt sin AMR/FTR/TR) **udfylde dette skema INDEN 72 timer efter episoden**: <file:///C:/Users/dtk/Downloads/tr00117bilag1.pdf>

## **Din rolle som AMR i forhold til vold og trusler**

Vold og trusler er et fælles problem på arbejdspladsen. Psykolog på Arbejdsmedicinsk Klinik i Herning Lars Peter Andersen, som er forsker i vold, anbefaler, at arbejdsmiljørepræsentanten både taler med kolleger og spørger den voldsramte, om der er noget, vedkommende kan hjælpe med, og derefter tager det op i arbejdsmiljøorganisationen. Tit kunne volden lige så godt have gået ud over en anden medarbejder. Vold og trusler er et fælles problem. Hvis arbejdspladsen vil forebygge voldsepisoder, er det vigtigt at få alle erfaringer i spil, så man kan få et samlet billede af, hvad der udløser volden og undersøge, om der er nogle mønstre i, hvad der får tingene til at spidse til. For som udgangspunkt opstår vold og trusler ikke ud af det blå.

Som AMR bør du orienteres om volds- eller trusselssituationen, så du dels kan informere den skadelidte om procedure for anmeldelse, sikre at arbejdsgiveren anmelder ulykken og forebygge at ulykken ikke sker igen. Du kan nemlig bruge volds- eller trusselepisoden til at skabe fokus på arbejdspladsens arbejdsmiljø i arbejdsmiljøorganisationen. Arbejdsmiljøet på den enkelte arbejdsplads kan indirekte medvirke til, at der opstår konflikter og øget risiko for vold mellem medarbejdere og borgere/beboere. Hvis der eksempelvis er for store krav til de ansatte, kan det være med til at eskalere en konflikt. Modsat kan det virke deeskalerende, hvis man som medarbejder eksempelvis ved, hvor man har sine kolleger henne i en kritisk situation. For så bliver man mere tryk og får lettere ved fagligt at handle rigtigt. På den måde bliver man også bedre til at få grebet konflikterne, inden de når at udvikle sig.

Der kan således være forhold i relationen og i arbejdsmiljøet, som kan hæmme eller øge risikoen for, at en konflikt udvikler sig til en voldelig hændelse. Derudover kan faglighed være med til at forebygge voldsepisoder på arbejde. Faglighed indebærer blandt andet, at man som medarbejder har indsigt i sin egen rolle, i brugerne og i den professionelle tilgang i mødet med brugerne.

## **Samarbejde om forebyggelse i arbejdsmiljøorganisationen, MED og andre samarbejdsudvalg**

På arbejdspladser hvor der forekommer voldsepisoder, skal arbejdsmiljøorganisationen drøfte mulige foranstaltninger til forebyggelse af vold og risiko for vold samt informere de ansatte om planlagte og trufne foranstaltninger. Arbejdsmiljøorganisationen og MED-udvalget er et vigtigt omdrejningspunkt for at skabe trivsel og et godt arbejdsmiljø. I MED-udvalget kan ledelse og medarbejdere aftale retningslinjer for, hvordan vold og trusler om vold forebygges og håndteres på arbejdspladsen. Er der behov for kompetenceudvikling? Kan vi ændre procedurer, fysisk indretning, oplæring af nye medarbejdere? Udvalget kan også aftale retningslinjer for trivelskabende aktiviteter.

Vurdering af voldsrisikoen i forbindelse med arbejdets udførelse skal udgøre en del af arbejdspladsvurderingen (APV).

## **Registrering**

Vold og trusler må ikke ignoreres.

Den pågældende volds- eller trusselepisode skal registreres og anmeldes. I arbejdsmiljølovgivningen bliver voldsepisoder i forbindelse med arbejdet betragtet som arbejdsulykker. Arbejdsgiver har pligt til at registrere og undersøge ulykker, herunder også voldsepisoder. Som AMR kan du gøre dit til, at skemaerne ikke føles som en ekstra belastning, men som en hjælp for din kollega. Og nogle gange kan du som AMR

være en aktiv støtte, når dine kolleger skal udfylde skemaerne, da udfyldelsen af skemaerne i sig selv kan være en del af bearbejdelsen af hændelsen.

For at forebygge vold er det vigtigt at have et overblik over, hvilken form for vold der er på arbejdspladsen, og hvornår volden finder sted. Det kan man få ved at registrere volden og truslerne løbende og systematisk, når episoderne finder sted. Registreringen giver arbejdspladsen/afdelingen et bedre overblik, og gør det lettere at tage drøftelser om forebyggelse og beredskab samt kan give et indblik i, hvordan eller hvor der eventuelt skal ændres på arbejdsgange eller rollefordeling på arbejdspladsen. Hvis der eksempelvis opstår en voldelig situation, når medarbejderen er alene med borgeren/brugeren, skal det måske overvejes, om man skal være to om bestemte opgaver eller i bestemte tidsperioder. Det kan ligeledes i nogle situationer være en god idé at overveje fordelingen af opgaver, evt. på længere sigt aftale en rotationsordning mellem afdelinger med f.eks. beboere, der er aggressive. Ved god planlægning af arbejdet er der mindre risiko for arbejdsrelateret vold.

Det kan derfor være brugbart, at arbejdsmiljøgruppen har de udfyldte registreringsskemaer på dagsordenen som et fast punkt på møderne.

**OBS:** Ved en anmeldelse skal din kollega sikre, at de modtager en kvittering for registreringen/anmeldelsen. Det skyldes, at det er ens eget ansvar som medarbejder at føre dokumentation i en arbejdsskadesag og ikke arbejdsgivers pligt. Mange medarbejdere oplever desværre, at deres registreringer kan forsvinde eller blive væk, hvis man skifter job.

Læs mere om registrering her: <https://sl.dk/faa-svar/arbejdsskade/udsat-for-vold>

## Information og materiale om voldsforebyggelse

BrancheFællesskab for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration (BFA Velfærd) udgiver vejledninger og andet relevant materiale, som kan bruges til at udvikle voldsforebyggelsespolitik eller til at justere og gøre den eksisterende retningslinje og politik på arbejdspladsen mere aktuel for jer.

Her kan du finde information om, hvad du skal gøre som AMR og leder i forhold til at forebygge og håndtere voldsomme episoder:

[https://www.arbejdsmiljoweb.dk/media/5214041/vold\\_indledendekort\\_tokortperside\\_web.pdf](https://www.arbejdsmiljoweb.dk/media/5214041/vold_indledendekort_tokortperside_web.pdf)

Vold på social- og sundhedsområdet:

[https://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold\\_og\\_trusler/vold\\_i\\_sosu\\_sektor](https://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold_og_trusler/vold_i_sosu_sektor)

Vold på døgntilbud

[https://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold\\_og\\_trusler/styr\\_udenom\\_dogntilbud](https://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold_og_trusler/styr_udenom_dogntilbud)

Vold inden for psykiatrien

[https://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold\\_og\\_trusler/styr\\_udenom\\_psyk](https://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold_og_trusler/styr_udenom_psyk)