

FAKTA OM TRUSLER OG VOLD

Arbejdsmiljøforholdet og kravene

Vold og trusler om vold opleves desværre ofte af det uniformerede personale. Arbejdet er kendetegnet ved, at der jævnligt skal håndteres konflikter med de indsatte.

Der arbejdes mange gange under tidspres, hvilket øger risikoen for konflikter.

Fyldte fængsler, konflikter blandt de indsatte, uhensigtsmæssige fysiske rammer mv. forværrer problemet.

I arresterne har man fx også jævnligt problemer med at skulle håndtere indsatte, som kan være psykisk syge, og som man ikke kender særlig godt. Her er det vigtigt, at fængselsfunktionærerne har kendskab til de mest almindeligt forekommende symptomer på psykisk sygdom, og at de har mulighed for at få hjælp til at håndtere opgaverne omkring denne type indsatte, hvis de er i tvivl om, hvordan de skal forholde sig.

Psykisk vold omfatter episoder, hvor medarbejderen udsættes for verbale trusler, krænkelser, truende adfærd, systematisk fornedrelse, ydmygelse eller lignende. Voldelige handlinger kan finde sted under dække af mange former for adfærd. Denne adfærd kan være gentagne handlinger, som i sig selv ikke udgør nogen trussel. Men deres systematiske og vedvarende karakter kan udvikle sig til en alvorlig form for psykisk vold.

Konsekvenserne for de, der udsættes for volden, kan være særdeles alvorlige både psykisk og fysisk. I værste fald med lang tids sygdom og tab af jobevne. Det er en meget alvorlig stressfaktor, som ledelse og medarbejdere i fællesskab skal gøre alt for at forebygge.

Arbejdsgiveren skal sørge for, at hver enkelt ansat, uanset ansættelsesforholdets karakter og varighed, får en tilstrækkelig og hensigtsmæssig oplæring og instruktion i at udføre arbejdet på en så farefri måde, som muligt. Nyansatte skal have en særlig introduktion til området.

Der skal være klare retningslinjer for, hvordan de ansatte skal forholde sig i forbindelse med vold eller ved trusler om vold, herunder procedurer for, hvordan man kommer nødstedte kolleger til hjælp. Ligeledes retningslinjer i forbindelse med evt. hurtig tilkaldelse af hjælp fra politiet, hvis en farlig situation ikke kan klares internt.

Arbejdsgiveren skal sikre, at der er de nødvendige foranstaltninger vedrørende førstehjælp, så medarbejdere, der har været udsat for vold og trusler, har adgang til såvel fysisk som psykisk førstehjælp. Efter udsættelse for vold og trusler skal krisehjælp ligeledes kunne igangsættes.



Bygninger/lokaler skal være indrettet, så de reducerer risikoen for vold mest muligt.

Voldsepisoder skal registreres som en arbejdsulykke og anmeldes efter reglerne (se faktaark om ulykker).

Herudover indberettes episoder, der involverer trusler eller vold, på en tilskadekomstblanket til Direktoratet for Kriminalforsorgen. Blanketten kan også anvendes ved evt. senere behov for dokumentation.

Gode råd om tiltag og løsninger

Risikoen for trusler og vold kan reduceres gennem passende foranstaltninger. Der er tale om foranstaltninger, som dels reducerer risikoen, dels øger medarbejderens handlemuligheder i situationen.

Arbejdspladsen skal forholde sig til problemet i APV'en og udforme retningslinjer for, hvordan virksomheden vil forebygge vold og trusler, og hvordan virksomheden vil handle, hvis problemet opstår.

En **voldspolitik** bør udarbejdes.

En voldspolitik fjerner ikke risikoen for vold. Men en voldspolitik er en af de grundpiller, som arbejdet med at forebygge vold og trusler kan hvile på.

Der er mange gode grunde til at lave en voldspolitik:

- En voldspolitik sender et signal om, at arbejdspladsen i fællesskab tager hånd om vold og trusler.
- En voldspolitik kan forbedre arbejdsmiljøet ved at skabe større åbenhed om vold og trusler.
- En voldspolitik indeholder tjenestestedets fælles mål for, hvordan vold og trusler kan forebygges.
- En voldspolitik kan gøre eksisterende rutiner tydelige, og medvirke til at vise, hvor de skal justeres.
- En voldspolitik kan være med til at skabe en kultur, hvor alle volds- og trusselsepisoder registreres.
- En voldspolitik kan synliggøre behov for nye redskaber til at tackle vold og trusler.
- En voldspolitik er et slags sikkerhedsnet for de ansatte. Den giver en større tryghed i omgangen med de indsatte.
- En voldspolitik synliggør, hvilke opgaver og ansvar ledelsen på tjenestestedet har ift. vold og trusler, og hvad der er Direktoratets ansvarsområde.

Først og fremmest skal vold og trusler søges forebygget. En systematisk forebyggelse kan indeholde følgende faser:

- Indkredsning og afklaring af voldsrisikoen
- Bevidstgørelse om problemet blandt alle ansatte
- Forebyggende tiltag vedrørende konfliktforebyggelse og håndtering (se særligt faktaark her)

- Udarbejdelse af en undersøgelsesprocedure for voldelige hændelser (registrering for at målrette tiltag)
- Opstilling af løsninger
- Opfølgning på om løsningerne virker og følges af de ansatte
- Ved behov justere løsningerne.

Tekniske forhold

Tekniske løsninger er et af de mere håndgribelige tiltag i forbindelse med forebyggelse af vold. Overfaldsalarmer, flugtveje, overvågningskameraer og bærbart kommunikationsudstyr kan skabe større tryghed og sikkerhed for de ansatte. Men det er vigtigt at huske på, at tekniske løsninger ofte kun er en sikkerhed, når volden sker. Det er ikke et middel til at forebygge vold, der kan stå alene.

Anmeldelse og opfølgning

Det er vigtigt, at der er etableret procedurer, som sikrer anmeldelse og opfølgning ved episoder med vold og trusler om vold.

Krisehjælp

På grund af de store psykiske og fysiske følger vold og trusler kan have på en medarbejder, er det ligeledes vigtigt, at arbejdsgiveren sammen med arbejdsmiljøorganisationen udarbejder **en skriftlig krisepolitik** for virksomheden. Det skal være kendt, hvor denne politik befinder sig, således at alle har adgang til den.

Når en medarbejder har været udsat for vold, en truende situation eller en anden traumatisk hændelse, som fx et selvmord, skal krisehjælp kunne igangsættes. Det er en god idé at have det som et krav, at medarbejderen skal modtage hjælpen. Det er både for hans egen trivsels skyld og for at forebygge, at medarbejderen ønsker at forlade jobbet.

Krisehjælpen kan omfatte et arbejdspladsberedskab i form af:

- Kollegial psykisk førstehjælp (sørg for, at der altid er en kollega, der hurtigt kan komme til stede efter en hændelse, og at hændelsen efterfølgende kan tales igennem med kollegagruppen)
- Professionel psykisk hjælp, fx i form af krisesamtaler hos en psykolog
- Supervision
- Opbakning og støtte fra ledelsen til at få gennemført den nødvendige hjælp.

God inspiration kan også hentes i ”Værktøjskasse om forebyggelse af trusler og vold”, udgivet af BFA service - turisme.

Gode links:

- Videncenter for Arbejdsmiljø: "Forebyg vold på jobbet"
- www.bfa-service.dk: ”Værktøjskasse om forebyggelse af trusler og vold”



- Denne APV Portal - Psykisk arbejdsmiljø i APV-processen
- Videnscenter for arbejdsmiljø's hjemmeside: (www.arbejdsmiljoviden.dk)

