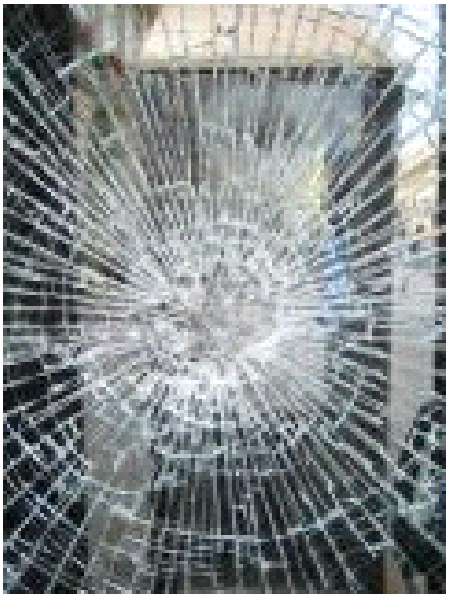
FAKTA OM TRUSLER, VOLD OG CHOKERENDE BEGIVENHEDER

Arbejdsmiljøforholdet og kravene

Chokerende begivenheder er fx voldsomme oplevelser som vold og trusler og lignende overgreb mod de ansatte. Det kan også handle om mange belastende oplevelser, der en dag får bægeret til at flyde over. Påvirkningerne kan komme udefra (kunder), men det kan også ske internt blandt kolleger på arbejdspladsen.



Psykisk vold omfatter episoder, hvor medarbejderen udsættes for verbale trusler, krænkelser, truende adfærd, systematisk fornedrelse, ydmygelse eller lignende.
Voldelige handlinger på arbejdspladsen 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 enhver virksomhed 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 farefri måde.

Voldsepisoder skal registreres som en arbejdsulykke.

Arbejdsgiveren skal ved risiko for vold 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.

Gode råd om tiltag og løsninger

Ofte vil risikoen kunne reduceres betydeligt eller helt fjernes 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 ved behov udforme retningslinjer for, hvordan virksomheden vil forebygge vold og trusler, og hvordan virksomheden vil handle, hvis problemet opstår. Nyansatte skal have en særlig introduktion til området.

En systematisk forebyggelse kan indeholde følgende faser:

- Indkredsning og afklaring af voldsrisikoen
- Bevidstgørelse om problemet blandt de ansatte
- Forebyggende tiltag vedrørende konfliktforebyggelse og håndtering
- 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.

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.

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 vigtigt, at arbejdsgiveren ved behov 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 chokerende begivenhed, skal krisehjælp kunne igangsættes. Det er en god idé at have det som et krav, at medarbejderen skal modtage hjælpen. Det er både for hendes egen trivsels skyld og for at forebygge, at medarbejderen ønsker at forlade jobbet.

Krisehjælpen kan omfatte et arbejdspladsberedskab i form af:

- Kollegial psykisk førstehjælp
- Professionel psykisk hjælp, fx i form af krisesamtaler hos en psykolog
- Opbakning og støtte fra ledelsen til at få gennemført den nødvendige hjælp.

Læs mere i "Værktøjskasse om voldsomme oplevelser og chokerende begivenheder" udgivet af BAR Service- og Tjenesteydelser. Her beskrives, hvordan man kan reagere, og hvad man kan gøre for at

forebygge eller hjælpe, når skaden er sket.

Gode links:

- Denne APV Portal - Psykisk arbejdsmiljø i APV-processen
- BFA Service - Turismes hjemmeside: (www.bfa-service.dk) – Se bl.a.: ”Værktøjskasse om voldsomme oplevelser og chokerende begivenheder”
- Videnscenter for arbejdsmiljøs hjemmeside: (www.arbejdsmiljoviden.dk)