

# ET GODT PSYKISK ARBEJDSMILJØ – UNDGÅ VOLD PÅ ARBEJDSPLADSEN



UDGIVET JANUAR 2014



”Nedslidning som følge af et dårligt psykisk arbejdsmiljø er et væsentligt tema for både samfund, virksomheder og for den enkelte, som rammes. Psykisk nedslidning skal forebygges, fordi den har menneskelige omkostninger. Men derudover kan det også rent økonomisk betale sig for virksomhederne at have et godt psykisk arbejdsmiljø – det kan give øget produktivitet, øget effektivitet og nedsætte sygefraværet blandt de ansatte.”

Politisk aftaletekst ”En strategi for arbejdsmiljøindsatsen frem til 2020” 22. marts 2011

# UNDGÅ VOLD PÅ ARBEJDSPLADSEN

## Psykisk arbejdsmiljø og vold på arbejdspladsen

I denne pjece kan du læse 10 gode råd til, hvordan I kan forebygge og håndtere vold på arbejdspladsen. Rådene kan bruges som inspiration og vejledning i jeres indsats for at undgå fysisk og psykisk vold fra mennesker, som I kommer i kontakt med gennem jeres arbejde. I pjecen benyttes betegnelsen borgere for patienter, brugere, klienter, elever mm.

Vold kan have store konsekvenser for både de involverede og for arbejdspladsen. Det er derfor vigtigt, at I løbende og systematisk arbejder med forebyggelse. Når I skal forebygge vold, er det en god idé at arbejde med, hvordan I identificerer og registrerer vold. Derudover skal I have fokus på at forebygge, at volden opstår, og at håndtere den bedst muligt, hvis den forekommer. Endelig er det vigtigt, at I sørger for at lære af eventuelle voldsepisoder, når de er sket.

Forebyggelsen skal altid være konkret i forhold til de særlige udfordringer, I møder på netop jeres arbejdsplads. Det er derfor vigtigt, at I, som ledere og medarbejdere, sammen forholder jer til, hvordan I konkret kan arbejde med rådene i denne pjece.

De gode råd er udarbejdet i fællesskab af arbejdsmarkedets parter og Arbejdstilsynet. Rådene bygger på parternes erfaringer og den seneste arbejdsmiljøviden om forebyggelse af vold på arbejdspladsen.







## FYSISK VOLD

Ved fysisk vold er der tale om episoder, hvor medarbejderne bliver udsat for en aktivt påført voldshandling. Det kan være et angreb mod hovedet eller kroppen. Eksempler på fysisk vold er:

Overfald, kvælningsforsøg, knivstik, slag, spark, bid, niv, skub, krads, spyt, benspænd, fastholdelse, og kast med genstande.

## PSYKISK VOLD

Ved psykisk vold er der tale om episoder, hvor medarbejderne bliver udsat for trusler eller andre former for krænkende adfærd.

Eksempler på psykisk vold er:

- Trusler om vold, trusler mod medarbejdernes sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hærværk, eller trusler, der vedrører medarbejdernes familie, venner eller andre nærtstående personer. Trusler kan også udtrykkes uden ord, fx med knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller i form af tegninger.
- Anden krænkende adfærd, fx systematisk fornædrelse, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelser eller diskriminerende udsagn. Psykisk vold kan også udøves via elektroniske medier som sms, e-mail og via hjemmesider.

# 10 GODE RÅD OM FOREBYGGELSE AF VOLD PÅ ARBEJDSPLADSEN

## 1 SAMARBEJD OM AT FOREBYGGE VOLD

Vær opmærksom på, at forebyggelse af vold på arbejdspladsen skal ske i et samarbejde. Det er vigtigt, at både ledere og medarbejdere bakker op om indsatsen. Lederne har det overordnede ansvar, og medarbejderne på arbejdspladsen har pligt til at samarbejde om at forebygge vold. Overvej, hvordan I bruger arbejds miljøorganisationen aktivt i samarbejdet.

## 2 TAL OM VOLDEN

Det er vigtigt, at I har en fælles forståelse af, hvornår der er tale om vold og trusler. Tal derfor om, hvordan I oplever vold og trusler i jeres arbejde. En fælles forståelse af, hvornår noget er vold på netop jeres arbejdsplads, giver det bedste grundlag for at forebygge den.

## 3 TAG UDGANGSPUNKT I KERNEOPGAVEN OG DET PSYKISKE ARBEJDSMILJØ

Høj faglig kvalitet og god service samt omsorg og støtte er med til at forebygge vold og trusler. En professionel tilgang til borgeren kan forebygge konflikter og aggressioner. Tag udgangspunkt i, hvad jeres kerneopgave er, og hvordan I bedst løser den, så I undgår vold og trusler. Vær opmærksom på, at et godt psykisk arbejdsmiljø, hvor I har dialog med hinanden, viser tillid og samarbejder kan være med til at forebygge volden. Det skaber mere overskud til at møde borgere i øjenhøjde. Tal om, hvordan jeres psykiske arbejdsmiljø kan understøtte den faglige kvalitet og indsatsen mod vold.

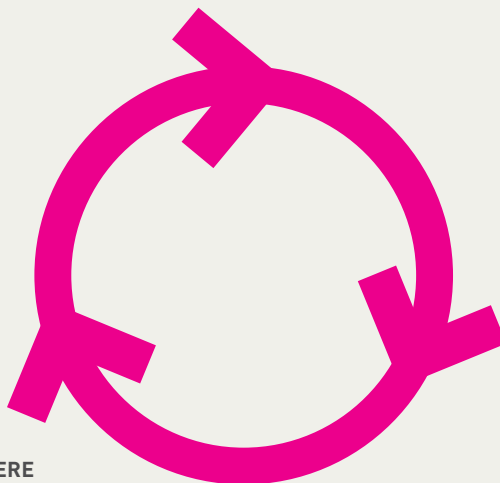
## 4 GIV DEN RIGTIGE INSTRUKTION

Som en del af forebyggelsen skal alle medarbejdere have solidt kendskab til arbejdsopgaverne, og hvordan de skal udføres i relation til borgeren. Det hører derfor med til instruktion af medarbejdere, at de informeres om de borgere, I beskæftiger jer med. Herunder i hvilke situationer, der kan opstå konflikter, samt hvordan I tackler eventuelle konflikter. Der skal også gives information om, hvad man skal gøre under og efter en eventuel voldelig episode. Det kan fx være information om beredskabsplanen. Det er vigtigt, at der løbende bliver fulgt op i forhold til alle medarbejdergrupper. Hav ikke mindst fokus på nyansatte, unge, vikarer, elever, studerende og praktikanter.

# ARBEJDET MED AT FOREBYGGE VOLD ER FORTLØBENDE

## IDENTIFICER, REGISTRER OG EVALUER VOLDEN

Tal om hvad vold er samt hvor, hvornår og i hvilke situationer den forekommer



## FOREBYG AT VOLDSEPISODER OPSTÅR

Tal om hvordan volden kan forebygges og planlæg arbejdet derefter

## LÆR AT HÅNDBERE VOLDEN BEDST MULIGT

Sørg for at alle medarbejdere er instrueret i, hvordan volden håndteres

## 5 BRUG JERES FAGLIGHED TIL AT FOREBYGGE VOLD

Vold er en faglig udfordring. Tal derfor om, hvordan I kan bruge hinanden og jeres faglige, professionelle viden til at forebygge vold. Overvej, om I har de rette kompetencer, og hvordan I løbende styrker jeres faglighed, så den bruges som en del af forebyggelsen af vold. Det er vigtigt, at medarbejderne er klædt godt på til opgaven og får den støtte, de har behov for. Overvej, om I kan inddrage borgere i processen. Det kan give indsigt i, hvorfor de handler, som de gør.

## 6 INDRET ARBEJDSPLADSEN TRYGT OG SIKKERT

Vær opmærksom på, at den fysiske indretning kan være med til at forebygge vold. Det kan fx være lydæmpende materialer, blødt lys, dæmpet musik, ingen høje lyde og tilpas temperatur. Undersøg, hvordan I indretter jeres arbejdsplads, så der både er fokus på 'den gode relation' til borgerne og jeres egen sikkerhed. Hvornår har I sidst tjekket alarmer og procedurer for at opnå tryghed?

## 7 REGISTRER VOLDEN

Sørg for, at I har et godt overblik over, hvilke former for vold og trusler, der sker på jeres arbejdsplads, samt hvor og hvornår den finder sted. Jo mere præcist I kan indkredse hvilke former for vold, der kan forekomme, fra hvem, og i hvilke situationer, desto bedre er I rustet til at gribe ind og forebygge, at volden opstår. Er det fx i særlige situationer, at volden forekommer, eller er der særlige medarbejdergrupper, der er udsatte? Bliv enige om, hvad I skal registrere, og hvordan I gør det helt konkret.

## 8 LÆR AF VOLDSEPIDODERNE

Tal om, hvad I kan lære af de trusler og voldsepisoder, I udsættes for. Diskuter hvordan I bedst muligt kan bruge den viden i planlægningen af arbejdet, så I kan undgå, at en lignende situation opstår. Hvordan kan I fx dele viden, bruge supervision eller faglig sparring med ledelse og kollegaer? På arbejdspladser med aften- og natthold skal I overveje, hvordan I bedst muligt inddrager de kollegaer, der ikke er til stede i dagtimerne. Sørg for, at der altid sker en evaluering af voldsepisoder med henblik på at forbedre den forebyggende indsats.



## 9 SØRG FOR AT HAVE EN BEREDSKABSPLAN

Det er vigtigt at have en plan, der beskriver, hvad der skal ske, og hvem der gør hvad, hvis en medarbejder bliver udsat for vold: Det skal sikres, at alle får den nødvendige hjælp og støtte, både under og efter en voldsepisode. Beskriv, hvordan I vil tage hånd om medarbejdere umiddelbart efter en voldsepisode. Det kan fx handle om psykisk førstehjælp og opfølgende samtaler med ledelsen. Bliv enige om, hvordan I også løbende sikrer, at alle ved, hvad de skal gøre, og har de nødvendige informationer, hvis situationen opstår. Lav en klar procedure for indberetning til Arbejdstilsynet/Arbejdsskadestyrelsen og politi.

## 10 BEVAR FOKUS PÅ FOREBYGGELSE AF VOLDEN

I er nået et godt skridt på vejen, når I har besluttet jer for at sætte fokus på forebyggelse og håndtering af vold på jeres arbejdsplads. Kunsten er at fastholde fokus. Tal om hvad der skal til for, at I kan bevare den nødvendige opmærksomhed på vold på jeres arbejdsplads. Skal det eksempelvis være et fast emne på et månedligt teammøde, personalemøde eller andet?





### Forebyggelse af vold på arbejdspladsen

Find mere information:

- Videncenter for Arbejdsmiljø,  
"Forebyg vold på jobbet"  
[www.forebygvold.dk](http://www.forebygvold.dk)
- BrancheArbejdsmiljøRådene,  
"Vold på arbejdspladser"  
[www.arbejdsmiljoweb.dk](http://www.arbejdsmiljoweb.dk)
- Socialt Udviklingscenter SUS,  
"Vold som udtryksform"  
[www.voldsomudtryksform.dk](http://www.voldsomudtryksform.dk)
- Arbejdstilsynet,  
"Vold i forbindelse med arbejdets udførelse"  
[www.arbejdstilsynet.dk](http://www.arbejdstilsynet.dk)

ET GODT PSYKISK ARBEJDSMILJØ

– undgå vold på arbejdspladsen

© Udgivet af Arbejdstilsynet, januar 2014, 1. oplag.

Pjecen kan downloades på Arbejdstilsynets hjemmeside:

[www.at.dk](http://www.at.dk)

Tekst redigering og design: Operate A/S

Tryk: one2one

Foto: Tak til "Vold som udtryksform" for lån af fotos

Foto: Das Büro

Oplag: 5.000

ISBN: 87-7534-627-3

De gode råd er udarbejdet af:

