

## Korps af voldsvejledere

I **Gladsaxe Kommune** har Enhedsplejen siden 2007 haft et korps af voldsvejledere. Voldsvejlederne tager hånd om Enhedsplejens ca. 1400 medarbejdere, når de har været ude for en voldsom eller krænkende situation. De 55 vejledere har alle været på et fem dages kursus, hvor de blandt andet har lært om voldens væsen, kommunikation og konfliktforståelse. De fungerer som et slags mellemled mellem medarbejdere og ledelse, da de er tæt på og kan gribe ind, når der er optræk til konflikt.

Se et videoklip fra Enhedsplejens erfaringer på [www.arbejdsmiljoviden.dk/trivsel](http://www.arbejdsmiljoviden.dk/trivsel) – under mobning, vold og chikane.

Nyhedsbrevet

# JOB UDEN VOLD

Tilsynsindsats

## Buschauffører særligt udsatte

*Vold, trusler og traumatiske hændelser overgår langt andre faktorer, der belaster arbejdsmiljøet for buschauffører.*

*Ud af 115 afgørelser fra Arbejdstilsynet vedrører de 89 afgørelser vold, trusler mv.*

*Det viser seneste rapport fra Arbejdstilsynets særlige tilsynsindsats inden for branchen*

*'Transport af passagerer'.*

**Den særlige** tilsynsindsats inden for branchen 'Transport af passagerer' er gennemført i perioden den 1. maj 2008 til den 1. juni 2009. Der er besøgt i alt 242 virksomheder. Der er udover de 115 afgørelser afgivet 69 vejledninger om psykisk arbejdsmiljø, hvoraf de 52 omhandler vold, trusler og traumatiske hændelser.



Passagerer chikanerer buschauffører.  
Foto Marianne Grøndahl.

### Generel vurdering af arbejdsmiljøet i branchen

Det generelle indtryk af branchen er, at der er problemer i arbejdsmiljøet i forhold til især det psykiske arbejdsmiljø. Det handler primært om risiko for vold, trusler og traumatiske hændelser, hvor Arbejdstilsynet har reageret i en eller anden form på hvert tredje besøg i denne indsats.

Forebyggelsen af disse risici har ikke

været tilstrækkelig på virksomheden, vurderer Arbejdstilsynet. Det kan være i forhold til både retningslinjer og instruktion af de ansatte før, under og efter den traumatiske hændelse, det kan også være mangel på tekniske løsninger, alarmeringsmuligheder m.m.

### Vold, trusler og traumatiske hændelser

Et eksempel på konkrete hændelser, som buschauffører udsættes for, er passagerer, der chikanerer og truer chauffører, passagerer, der ikke vil betale billet eller vil have chaufføren til at køre hurtigere. Passagererne kan også være påvirket af diverse rusmidler. Der er også eksempler på, at chaufførerne er blevet skubbet til eller er blevet spyttet på i forbindelse med billettering.

Manglende forebyggelse af konfliktsituationer med vold og trusler kan føre til en unødigt sikkerheds- og sundhedsmæssig risiko for chaufførerne.

Manglende retningslinjer og instruktion af chauffører vedrørende situationer med konflikter, vold og trusler kan medføre, at chaufførerne selv må tage stilling til, hvordan de skal håndtere konflikter med passagerer, herunder voldelige eller truende passagerer.

Det kan resultere i, at konflikterne eskaleres med øget risiko for chaufførernes sikkerhed og sundhed.

Kilde: Arbejdstilsynet – hent hele undersøgelsen [www.at.dk](http://www.at.dk).

Gør vold på din arbejdsplads til historie

**På konferencen 'Vold og voldsforebyggelse på arbejdspladser' i Nyborg den 16.-17. november spurgte vi nogle af deltagerne: Hvor langt er I med voldsforebyggelse hos jer? Er der et særligt tema, som du håber at blive klogere på her på konferencen? Har du fået noget brugbart med hjem?**

## JUV VOXPOP



### Carl Suwalski, Arbejdstilsynet

– Jeg er her fordi, vi i Arbejdstilsynet er ved at udarbejde en vejledning om voldsforebyggelse. Derfor vi jeg se, om der er noget spændende her, som vi skal have med i vejledningen. Brian Hansens oplæg fik mig til at overveje, om vi måske skulle have noget med om kropssprog – om, hvad man sender ud. Og så er jeg blevet bekræftet i, at det er vigtigt at have noget med om brugerinddragelse.



### Vibeke Hansen, Dansk Røde Kors Asylafdeling, specialcenter for unge uledsagede

– Vores center er først blevet oprettet her i februar, men vi bruger selvfølgelig de metoder, vi altid har arbejdet med i Røde Kors. Det er fx girafsprog og en bevidsthed om, hvor vigtigt det er at have nogle fælles forståelser af, hvad der er tilladt – og det er vold ikke! Hos os er der meget vold imellem beboerne, især de unge fyre.

– Det ville være godt at få noget med om, hvordan man kan nedbringe stressniveauet blandt de unge. Hvordan man kan være tydelig omkring og forklare, at det ikke er i orden med slagsmål.

– Jeg har fået nogle gode ideer fra Orion, et psykiatrisk bosted. Det handler

Fortsættes på bagsiden

## Kurser

# Kurser om vold og forebyggelse

**Der er i øjeblikket et stort udbud af kurser i forebyggelse af vold og anden viden om, hvordan man håndterer vold på arbejdspladserne. Her er et par aktuelle eksempler.**

### Voldsrådgiveruddannelsen

Socialt Udviklingscenter SUS har i projekt Vold som Udtryksform udviklet en uddannelse som Voldsrådgiver med undervisningsforløb over seks dage i løbet af et år. Kurset giver en grundig indføring i

- Viden og redskaber til at udvikle, igangsætte og gennemføre voldsforebyggende indsatser på arbejdspladserne
- Viden og redskaber til at håndtere og bearbejde fysisk og psykisk vold på arbejdspladserne, når episoderne opstår og i den efterfølgende bearbejdning,
- Inspiration til og videndeling om, hvordan man kan gribe det voldsforebyggende arbejde an i praksis på de forskellige arbejdspladser.

Målgruppen for kurset er centralt placerede sikkerhedsledere/arbejdsmiljøkonsulenter i kommuner/regioner, samt sikkerheds- og tillidsrepræsentanter og forstandere/ledere på arbejdspladser inden for social- og sundhedssektoren.

Læs mere om voldsrådgiveruddannelsen på [www.voldsomudtryksform.dk](http://www.voldsomudtryksform.dk).

### Frontløberuddannelsen

BAR SoSu, Brancearbejdsmiljørådet Social og Sundhed, gennemfører i 2010 en uddannelse som Frontløber. Den firedages uddannelse foregår over tre moduler med:

- Viden og redskaber til at udvikle, igangsætte og gennemføre voldsforebyggende indsatser
- Viden om voldsforebyggelse i selve arbejdet
- Viden og redskaber til at håndtere og bearbejde vold på arbejdspladserne
- Inspiration til at gribe det voldsforebyggende arbejde an i praksis.

Målgruppen for kurset er tillidsvalgte, ledere fra arbejdspladser på social- og sundhedsområdet og konsulenter fra kommuner og regioner (arbejdsmiljø, HR og uddannelse).

Læs mere om frontløberuddannelsen på [www.etsundtarbejdsliv.dk/vold](http://www.etsundtarbejdsliv.dk/vold).

### Hvad gør MED ved vold, mobning og chikane?

PUF, Parternes Uddannelsesfællesskab, har i tæt dialog med Socialpædagogerne udviklet en uddannelsesdag til netop den type arbejdspladser, hvor udgangspunktet er en bevidsthed om:

- Den samfundsmæssige opgave, der skal udføres på arbejdspladsen
- De professionelle, fælles etiske værdier for den socialpædagogiske indsats
- Det arbejdsmiljømæssige ansvar for at kunne skabe trygge arbejdspladser for de ansatte.

Målgruppen er medlemmerne af MED-udvalget på arbejdspladsen, som på kurset får taget de første skridt til en handlingsplan, der peger frem mod retningslinjer om vold, mobning og chikane.

Læs mere om uddannelsen for MED-aktive på [www.personaleweb.dk/PUF](http://www.personaleweb.dk/PUF) og på [www.sl.dk](http://www.sl.dk).

### Nyhedsbrevet Job Uden Vold

Udgives af Vold som Udtryksform v. Socialt Udviklingscenter SUS, Nørre Farimagsgade 13, 1364 København K, tlf. 33934450, [sus@sus.dk](mailto:sus@sus.dk). Redaktion: Bjarne Møller (ansvh.) og Hanne Juul Nielsen. December 2009. Oplag: 2.000 ex. Layout og tryk: Christian Schmidt.



## 7.000 julegaver på vej

**Vold som Udtryksform** udsender i øjeblikket 7.000 'stickerblokke' til studerende på landets uddannelsessteder for pædagoger, sygeplejersker, socialrådgivere og social- og sundhedsmedarbejdere. Blokkene gør de studerende opmærksomme på den viden om voldsforebyggelse, som de kan hente på [www.voldsomudtryksform.dk](http://www.voldsomudtryksform.dk)



*Sagsbehandler  
Anette Kornmaaler  
har været på  
voldsrådgiverkursus  
– og brænder for at  
skabe bedre trivsel  
for kollegerne i  
Holbæk Kommune.*

### Krisehåndtering i Holbæk

# Hold øje med den lille vold

**Mange mindre** episoder med borgere, der råber, er vrede, kede af det, ophidse- de eller bare utilfredse kan blive for meget for selv den mest garvede sagsbe- handler. Det ved de i Holbæk Kommunes Borgerservice, hvor medarbejdere kan blive udsat for trusler og vold i en tilspid- set situation.

'Den lille vold' og mange små enkelt- stående episoder kan toppe op og ende med kriser hos de medarbejdere, der er udsat for borgernes vredesudbrud eller andre handlinger, ofte begået i afmagt.

På den baggrund har Holbæk Kom- mune haft de første to medarbejdere på voldsrådgiveruddannelse, som udbydes af Vold som Udtryksform under Socialt Udviklingscenter SUS.

#### Synligt fokus

Anette Kornmaaler er sagsbehandler i Holbæk kommunes Borgerserviceafdeling for opkrævning og medlem af kommu- nens MEDudvalg. Hun deltog sammen

med en kollega i Vold som Udtryksforms uddannelse til voldsrådgiver i 2008 med afslutning i begyndelse af 2009.

Siden har kommunen vedtaget en voldspolitik. Implementeringen er sket ved blandt andet at informere grundigt på personalemøder i alle grupper og afdelinger. Overalt i Borgerservice er MEDudvalgets kriseplan nu hængt op, så alle ved hvordan kriser håndteres.

– Vi har fået synlighed på de episo- der, der kan opstå og vi ved, hvad vi skal gøre, når råben og trusler bliver for meget. Det handler om at kunne sige fra, der handler om at være fælles om at have øje for, hvordan vi hele tiden kan udvikle kulturen, så den enkelte føler sig tryk på jobbet, understreger Anette Kornmaaler.

Udover kriseplaner i kontorer er der taget en lang række andre forbyggende foranstaltninger som:

- Huset er lukket af for borgere, som kun må komme i fronten eller i følge

med en sagsbehandler

- Alarmer i tastaturer hos sagsbehandlere
- Alarmer i fronten.

#### Lyt og bak op

Anette Kornmaaler taler engageret om kommunens prioritering af medarbejder- nes trivsel og er selv meget bevidst om, hvad der virker:

– Det er så vigtigt at være aktivt lyt- tende og at respektere kollegaens ople- velse af grænseoverskridende hændelser. Vi skal yde 100 procents opbakning, når kollegerne oplever de grænseoverskri- dende situationer.

I Borgerservice i Holbæk indebærer kulturen også et frirum for den enkelte medarbejder til at påpege mangler i de eksisterende retningslinjer. Forslag og input behandles i MEDudvalget, som jævnligt evaluerer redskaberne i persona- lepolitikken, herunder voldsforebyggelse og håndtering af kriser.

### 3 råd fra Holbæk

**1** Brug løbende ressourcer på forebyggelse

**2** Evaluer minimum en gang årligt og altid efter en voldsepisode

**3** Registrer alle hændelser også de små

## To skub – 20 dages betinget

**En ældre mand** er ved retten i Sønderborg blevet idømt 20 dages betinget fængsel for at have skubbet en kvindelig social- og sundhedsassistent, så hun fik blå mærker. Episoden fandt sted en dag i foråret, hvor sosu-assistenten var hjemme hos manden og hans kone, der lider af en svær sygdom. Manden skældte konen ud på en måde, som fik sosu-assistenten til at spørge ham, om han ikke

kunne tale ordentligt til hende. Manden prikkede herefter sosu-assistenten på skulderen og skubbede hende, først ind i døren til køkkenet og derefter ud i bryggerset, hvor hun stødte mod en tørretumbler. Ved overfaldet fik sosu-assistenten blå mærker på armen.

### Tilfreds med dommen

Overfaldet blev meldt til politiet og endte i retten i Sønderborg, hvor anklageren krævede manden idømt 40 dages ubetinget fængsel. Dommen lød på 20 dages

betinget fængsel med en prøvetid på 12 måneder samt sagens omkostninger.

– Det er en god dom, der bakker op om vores princip om nul tolerance over for trusler om vold og fuldbyrdet vold. Anklageren fastslog, at ansatte i hjemmeplejen ligesom andre offentligt ansatte, for eksempel politifolk, skal kunne arbejde uden at blive chikaneret. Det kan vi kun være tilfredse med, siger miljøsekretær Günter Clausen i FOA Sønderjylland, hvor sosu-assistenten er medlem.

Kilde: [www.foa.dk](http://www.foa.dk)

Fortsat fra side 2

om at tage samtaler efter konflikterne om, hvad hver enkelt persons andel i konflikten er og om, hvad man kan gøre anderledes en anden gang. Det kan også være givtigt at inddrage flere end de, som har været direkte involveret i konflikten, så det bliver til et fælles tema.

### Tommy Mogensen, Bostedet Lavendelvej, Viborg

– Vi har en voldspolitik, som vi arbejder ud fra og løbende justerer. Jeg skal følge op efter uddannelsen til rådgiver i forebyggelse af vold, som jeg har været på, og som



Vold som Udtryksform også arrangerer. Jeg vil gerne høre nogle vise ord – hvordan er det bedst muligt at møde en beboer i volden? Det har ikke mindst skabt fokus på, at man ikke skal være aggressiv selv, men skal møde beboerne positivt og med glæde, også selv om de er aggressive. Det er utrolig vigtigt at bevare det at være positiv i mødet med det andet menneske.

– Skuespilleren var især inspirerende. Det er vigtigt at vise og stå ved, hvem man er og kunne møde beboerne med det positive, så kan man mindske volden. Når man udstråler en faglig sikkerhed og en tryghed, er det også voldsforebyggende.

### Alf Lewkovitch, Bispebjerg Hospital

– Vi har haft en voldspolitik siden 2006. Efter at psykiatrien er skilt fra, har vi stort set ikke vold længere, men vi arbejder stadig med opfølgning og krisehjælp på afdelingen. Konferencen henvender sig ikke så meget til os – vi er ikke lige målgruppen. Men man kan jo altid suge til sig, det er altid godt med noget inspiration. Brian Hansens oplæg om kropssprogets betydning var meget spændende og tankevækkende.



### Anne Grete Munk Jensen, Helle Winther, Tove Holm og Lene Schmidt, Sygeplejen i Middelfart Kommune

– Desværre er vi ikke ret langt med voldsforebyggelse. Det skal implementeres. Vi er i gang med at lave en mobbepolitik. Vi er her for at få mere at vide om forebyggelse af, at volden overhovedet opstår. Det er vigtigt at have fokus på de konkrete situationer. Vi har hørt et fantastisk inspirerende oplæg om, hvordan man kan bruge APV mod vold i hjemmene i ældreplejen. Volden har mange ansigter – det er vigtigt at se det og reagere på det, så man kan få talt om det. Vold er ikke acceptabel!



### Kari Viborg og Malene Grindsted, Gladsaxe Kommune

– Vi har et femdages voldsvejlederkursus i kommunen, som skal gøre folk i stand til at afholde samtaler med deres kolleger om det. Vi har meget om, hvad man gør, når volden har fundet sted, og det skulle selvfølgelig gerne være med til at forebygge, at det sker igen.

Men måske skal vi tænke mere i selve det at undgå episoderne.

– Vi vil gerne høre noget mere om vold mellem kolleger – det er mest verbalt. Og så noget om vold fra pårørende. De to steder er man typisk dårligt forberedt, fordi man er mere vant til, at det kommer fra brugerne. Vi savner noget om vold kollegerne imellem.

– Til gengæld er det rigtig spændende, at konferencen er blandet med mange forskellige faggrupper, så man kan få inspiration på tværs. Vi har fået nogle gode redskaber fra nogen fra psykiatrien.



### Marianne Wiberg, Preben Thomsen og

### Linda Engelbrecht, Socialpsykiatrien Syd, Brande

– Vi har både en voldspolitik og et kriseberedskab, men vi kan jo altid blive bedre. Vi leder efter ny inspiration og nye redskaber. Udbyttet af konferencen har været godt. Vi har hørt et spændende oplæg om, hvor vigtig kommunikationen er i forhold til vold – om, hvordan man kan tale volden ned. Det handlede også om, at det er vigtigt, at alle kommer til orde i forhold til voldsforebyggelsesstrategien.