

# JOB UDEN VOLD

Gør vold på din arbejdsplads til historie

Lær volden at kende

**Vold i 'fronten'**

Empatien i fokus



# Bagatel for dig – vold for mig

## Bestil magasin og nyhedsbrev

**Job uden Vold** udkommer ialt 2 gange i 2008 med artikler om god praksis, særlige temaer, ny viden mv.

Vi sender også et mindre elektronisk nyhedsbrev ud 4 gange i 2008 med omtale af arrangementer mv.

Du kan bestille magasinet Job uden Vold og nyhedsbrevet på hjemmesiden: [www.voldsomudtryksform.dk](http://www.voldsomudtryksform.dk)

### Job uden Vold

2. årgang, nr. 2, november 2008  
Udgiver: Socialt Udviklingscenter SUS  
Redaktion: Dorthe Perlt (ansv.),  
Hanne Juul Nielsen og Bjarne Møller  
Layout og illustrationer:  
Zanna Lyck og Christian Schmidt  
Forsidefoto: André Andersen  
Tryk: Prinfovejle  
Oplag: 10.000 ex.  
ISSN: 1902-3294

### Vold som Udtryksform

Sekretariat: Socialt Udviklingscenter SUS  
Nørre Farimagsgade 13  
1364 København K  
Tlf.: 33 93 44 50  
[www.sus.dk](http://www.sus.dk)  
[sus@sus.dk](mailto:sus@sus.dk)  
[www.voldsomudtryksform.dk](http://www.voldsomudtryksform.dk)

Empatien skal ind, egoismen ud, hvis vi fremover skal blive bedre til at forebygge volden på arbejdspladserne. Sådan lyder et bud fra arbejdsmiljøforsker Marianne Levinsen, som inde i magasinet kaster et blik på fremtidens arbejdsmiljø.

Den ene undersøgelse efter den anden viser, at vold på arbejdspladserne breder sig – og også rammer nye områder, som tidligere ikke har været kendt for at have vold.

En årsag kan være, at vi i højere grad registrerer volden – og ser på, hvordan vi kan håndtere en voldsom episode næste gang. En anden årsag kan være, at respekten for det enkelte menneske er på retur. Vi tænker mere på os selv, og får dermed en kortere lunte.

En del af DET billede kan vi genkende hos os selv som borgere: Vi kender vores rettigheder, er blevet vant til at stille krav og forventer, at kravene også bliver imødekommet. Er det ikke tilfældet, så overreagerer normalt fornuftige mennesker og får en lille konflikt til – måske – at ende som grænseoverskridende og voldelig adfærd over for den, der er ansat til at vurdere kravet: Sagsbehandleren på paskontoret, skolelederen, den tilsynsførende på genbrugsstationen – og mange andre.

Nogle af dem kan du møde i dette nummer af Job Uden Vold. De beretter blandt andet om, hvor ubehageligt det er at stå i de situationer, når man 'bare' passer sit job.

Vold skal altid tages alvorligt, for det er et udtryk for, at arbejdspladsen skal se på sine rutiner, sine arbejdsgange, sin konflikthåndtering og kommunikation – og tale om, hvordan man kan forebygge og håndtere en lignende situation næste gang.

Det er vigtigt hele tiden at arbejde med volden og det psykiske arbejdsmiljø. Vi ved, at den borger, der truer, slår eller kommer med ubehagelig verbale udfald er ude af balance i situationen og derfor slipper frustrationerne løs eller ikke formår at fortælle, hvad der er i vejen. Den enkelte medarbejder skal lære at håndtere konflikter og voldsomme episoder, så ingen tager skade eller taber ansigt.

Det er vigtigt at have en åben dialog på arbejdspladsen om, hvad vold er og hvad den gør ved os. Tal om den vold, den enkelte oplever og respekter, at vi har forskellige grænser for, hvad vi oplever som vold: Slag, spyt eller ukvemord. Nogle tænker, at det ikke var noget alvorligt, andre kan gå psykisk ned på det, der foregår. Men selvom vold og trusler opleves forskelligt, så har de den samme kedelige effekt: Et dårligt arbejdsmiljø, som skal hjælpes på fode igen.

De vigtigste redskaber i den proces er at anerkende, at vold og trusler i dag kan forekomme på alle arbejdspladser. Den enkelte medarbejder og arbejdspladsen skal tage hånd om volden i fællesskab, så den aldrig 'bliver en del af overenskomsten' på jobbet.

Få registreret og analyseret volden, få set på de fysiske rammer og alarmer, få inddraget brugeren/borgeren i det voldsforebyggende arbejde, og få udarbejdet en voldspolitik, der også kommer rundt om krisehåndtering og kriseberedskab, så ingen lades i stikken, hvis der opstår voldelige situationer.

Udsæt det ikke – gør noget ved det i dag!



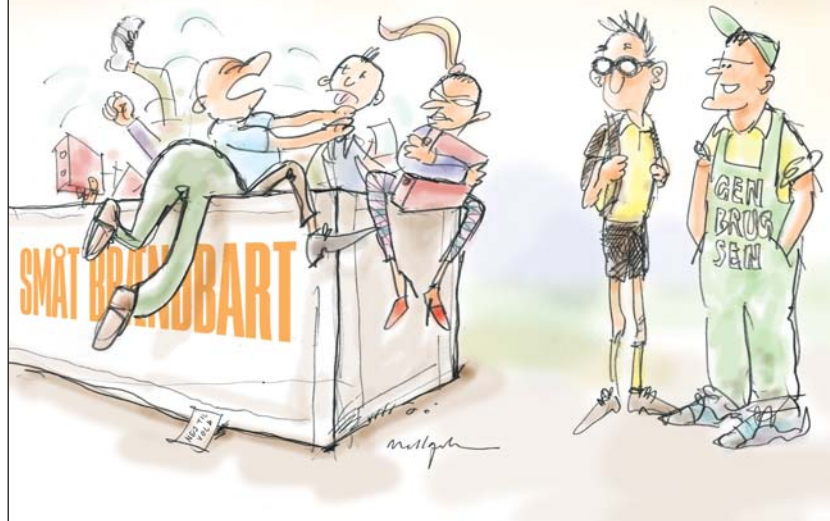
Af Dorthe Perlt, chefkonsulent, Socialt Udviklingscenter SUS

# Indhold

Lær volden af kende .....	4
Overskud når luften er tyk af afmagt .....	6
Vold i 'fronten' .....	8
'Siger du jeg stjæler...'	9
Meldt til politiet af vred far .....	10
Fik sit hjem raseret .....	12
Overfaldt i bussen .....	14
Man skal jo bare 'kickstartes' .....	16
Empatien i fokus .....	18
Førtidspension på grund af vold .....	20
EU aftale om chikane .....	22
Læreforening ønsker lokale voldspolitikker .....	23
Temamøder – Når ældre griber til vold .....	24

## Brændpunkt

– DE SLÅS VIST BARE  
OVER ET PAR  
GAMLE MANUALER I  
VOLDSFOREBYGGELSE...



## Vi skal føle os 'passet på'

Af Bettina Post, formand,  
Dansk Socialrådgiverforening

**Vold og trusler** har altid været en del af socialrådgivernes arbejdsvilkår, men er jo ikke af den grund acceptable. Den tidligere indstilling til, at 'det skulle man kunne tåle, som socialrådgiver', er heldigvis ved at forsvinde. Det er i stedet meget vigtigt, at ledelsen på den enkelte arbejdsplads tager ansvar for at formulere en voldsforebyggende politik, så det er muligt for medarbejderne både at passe på sig selv og hinanden – og at føle sig passet på, når de er på arbejde.

Alle arbejdspladsernes samarbejdsganer (MED, SU, Sikkerhedsorganisation) skal drøfte og vedtage den voldsforebyggende politik, som skal inddrage forebyggende elementer i den socialfaglige praksis, fx hvordan vi modtager, taler med og giver afslag til borgerne. Men også indtænke fysisk forebyggelse som sikring af mødelokaler, adgangskontrol, alarmsystemer mv. Endelig er det uhyre vigtigt, at alle medarbejdere er klar over, hvad de skal gøre, hvis der opstår en krise eller konflikt – altså har et kriseberedskab, som aktiveres når der er fare på færde. Herunder hurtig og ordentlig krisehjælp til den medarbejder, det er gået ud over, fx psykologbistand.

DS hjælper medlemmer med arbejdsskadesager foranlediget af vold og trusler. Vi er ved at få ordnet brikkerne til en pjece/hjemmesidetekst, der er meget konkret anviser, hvordan sagen anmeldes korrekt. På vej er også temadage om vold for sikkerhedsrepræsentanterne i slutningen af året, så vi er godt i gang.

Læs også CASA's undersøgelse side 20.

*Definition, beskrivelse og registrering er væsentlige redskaber for Aalborg Kommunes ældre- og handicapenhed, når det drejer sig om vold på jobbet. – Jo mere vi ved, jo bedre kan vi forebygge og håndtere den vold, medarbejderne møder, siger Tina Mørk, leder af Handicapafdelingen i Aalborg Kommune.*

Af Hanne Juul Nielsen,  
journalist og kommunikationskonsulent,  
Socialt Udviklingscenter SUS

# Lær volden at kende



**– En bevidsthedsproces,  
kalder Tina Mørk det  
forebyggende arbejde med  
vold og trusler: Det handler  
om at være bevidst om,  
hvad der sker i situationen,  
være forberedt på det og  
så agere derefter.**

analyse af situationen og forståelse af, hvad der er sket, får de mulighed for at kigge på kommunikationen mellem borger og medarbejdere og finde nye handlemuligheder, hvor det ultimative mål er at minimere magtanvendelse på tilbuddene.

## **Klart ledelsesansvar**

Netop det at holde øje med volden, få beskrevet den og få håndteret den er et klart ledelsesansvar i Aalborg.

Handicapenheden er opdelt i tre faglige ledelsesområder:

- Autisme/ADHD og sindslidelse
- Fysisk handicappede, senhjerne-skadede og særlige tilbud
- Udviklingshæmmede og døve.

Forstanderne inden for hvert af de tre områder er ansvarlige for at skabe og vedligeholde en kultur, der er med til at forebygge og minimere vold og trusler og finde nye handlemuligheder.

Metoderne i det voldsforebyggende arbejde er forskellige, afhængigt af de borgere, det enkelte tilbud samarbejder med. Men målet er altid at ændre pædagogisk praksis i indsatsen for at minimere den voldsomme oplevelse.

– Arbejdet med at sikre medarbejderne og skabe en ordentlig hverdag for de

Vold kan opleves på forskellige måder. For én medarbejder er det vold at blive skubbet til, for en anden at blive spyttet på. Andre kalder det først vold, når blodet fosser. At definere vold kan være omstændeligt, men nødvendigt, når der skal tages fat i volden og ageres på den.

Det er holdningen i Handicapafdelingen i Aalborg Kommune. Derfor italesætter organisationen i dag volden på mange niveauer.

– Vi er grundige i beskrivelserne af den vold, vi oplever. Prikkeskemaer, præ-

cise beskrivelser og indberetninger om magtanvendelse er metoder til at lokalisere volden og efterfølgende få gjort noget ved den, siger Tina Mørk, leder af Handicapafdelingen i Aalborg Kommune siden 2007.

Ikke alle arbejdspladser tager udgangspunkt i de samme metoder til at lokalisere vold og trusler, men der er høj bevidsthed om vold som udfordring. Og en fælles holdning til, at man skal tage fat i volden. At indberette voldsepisoder giver medarbejdere mulighed for at ændre pædagogisk praksis. Gennem en

borgere, vi har med at gøre, er to sider af samme sag. Derfor er der variationer i de metoder og redskaber, vi anvender, fortæller Tina Mørk.

En bevidsthedsproces, kalder hun det forebyggende arbejde med vold og trusler: Det handler om at være bevidst om, hvad der sker i situationen, være forberedt på det og så agere derefter.

### Øje på kompetencerne

Siden efteråret 2007 har Handicapenheden haft et kompetenceudviklende team, der varetager arbejdspladsernes behov for blandt andet systematisk supervision.

– Det kan blandt andet være aktuelt, når en medarbejder har været udsat for en voldsom episode med en borger. Vi havde i 2007 147 indberetninger af ulovlig magt under et i hele afdelingen, 11 nødværge-indberetninger, 205 fastholdelser og foren til andet rum, og ialt 436 magtanvendelser. Jeg ser ikke indberetning af ulovlig magtanvendelse som et kontrolredskab af medarbejdernes gøren og laden, men som en beskyttelse. For når vi ved, hvad der sker i situationer, hvor der gribes til magt, så kan vi også meget bedre sætte ind og forbedre vilkårene, understreger Tina Mørk.

Alle skal kunne gå sikkert på arbejde, er holdningen. Man skal kunne sige fra, hvis der er situationer eller en borger, man ikke lige magter. Den åbenhed betyder, at flere tør erkende, hvor der er svære situationer – og at man i fællesskab kan finde ud af, hvordan arbejdspladsen håndterer det.

– Fællesskabet og en fælles indstilling til også forebyggelse og minimering af vold og trusler er en forudsætning for, at vi pædagogisk lykkes med vores arbejde, fremhæver Tina Mørk.

### De studerende – særligt udsatte

Som studerende eller nyuddannet medarbejder er man særligt udsat for vold og trusler. Det viser blandt andet 'Vold mod

studerende i praktik', en landsdækkende undersøgelse, som Socialt Udviklingscenter SUS gennemførte i 2000.

Handicapenheden arbejder med introforløb, der introducerer nye på jobbet for de borgere, de skal arbejde med, og hvilke muligheder, der er for at undgå vold og trusler. Kendskab til brugernes kommunikation udgør sammen med en hverdag med struktur og genkendelighed et godt fundament for arbejdet med fx mennesker med autisme eller udviklingshæmning.

### Politiet – når grænsen er nået

Dilemmaerne står i kø i arbejdet med voksne uden fx et kommunikativt, verbalt sprog. Et dilemma er at afgøre: Hvornår er min grænse nået, for hvad jeg skal finde mig i?

Hos Tina Mørk er holdningen, at der er voldsomme situationer med fysiske overgreb, hvor det er uundgåeligt at inddrage politiet.

– Selvfølgelig skal vi have grænser for, hvad der er acceptabelt. Igen – det skal være sikkert for medarbejderne at gå på arbejde. Vi gør meget for at udvikle fagligheden, de pædagogiske værktøjer og vores kommunikative evner, men når en borger begår overgreb mod medarbejderen eller en anden borger, så inddrager vi politiet og politianmelder voldsudøveren, siger Tina Mørk.

Det er der flere grunde til:

- Der er grænser for, hvad man som medarbejder skal udsætte sig for.
- Arbejdspladsen/botilbuddet får flere handlemuligheder over for en beboer, der har modtaget en dom – måske bliver der tale om en flytning eller der skal ændres på indretningen på stedet.
- Rekruttering af gode medarbejdere til området bliver ikke lettere, hvis man ikke får sikkerhed for, at der er opbakning, også i konfliktsituationer. ■

## 3 gode råd

Fra Tina Mørk – når der skal fokus på voldsarbejdet i organisationen

1. Skab åbenhed om vold og trusler.
2. Find ud af, hvad vold er hos jer – afdæk volden.
2. Brug målrettede metoder til at håndtere volden.

### Indberetning af vold

Handicapenheden i Aalborg Kommune bruger forskellige metoder til at indberette og synliggøre vold og magt:

- **Hændesskemaer og arbejdsskadeindberetninger** – til at afdække, hvad der præcist skete i situationen. En skildring af fakta, og en stillingtagen til om der skal indberettes en arbejdsskade
- **Prikkeskemaer** – hvor der sættes en prik hver eneste gang en medarbejder føler sig udsat for vold eller trusler, også i situationer med fx niv i armen mv.
- **Indberetning af magtanvendelse** – afspejler, hvornår magtreglerne er overtrådt og beskriver den situation, som opstod. Der kan både være tale om dagligdags situationer, som ikke er tilladt jf. magtreglerne, at frigøre sig fra en borger, og andre voldsituationer indberetningerne giver et rigtigt godt billede af hvad der skete, og er et redskab til pædagogisk at gøre noget ved volden.

Man bruger beskrivelserne af magtepisoderne til at ændre pædagogisk praksis, finde nye handlemuligheder, forstå borgernes adfærd og finde nye veje.



Handicapenheden i Aalborg Kommune fejrer fastelavn.

*Truende adfærd, verbale trusler, systematisk fornædelse og ydmygelser over for medarbejderne fra borgerne steg og steg. Summen af de vanskelige situationer i Kolding Kommune var tippet og havde sat sit markante præg på arbejdslivet. Kommunen vedtog derfor en strategi for 'god adfærd', som nu er ved at blive implementeret – og det virker.*

Af Hanne Juul Nielsen,  
journalist og kommunikationskonsulent,  
Socialt Udviklingscenter SUS

# Øverskud

## når luften er tyk af afmagt

**– Vi har med mennesker  
at gøre – og mennesker  
vil først og fremmest  
ses og høres.**



Lene Munk er arbejdspsykolog i Kolding Kommunes Arbejds miljøtjeneste og tovholder for strategiprojektet God Adfærd.

Den vrede, frustrerede, påvirkede eller utrygge borger skal hjælpes til at komme af med sit budskab – men uden at det går ud over medarbejderen i den servicefunktion følelserne retter sig mod. Det er grundholdningen i Kolding Kommune, som har iværksat en omfattende strategi for at opnå god adfærd fra borgere – og medarbejdere – i konfliktsituationer.

– Vi taler bevidst om vanskelige situationer og ikke om vanskelige personer, som medarbejderne skal lære at håndtere ordentligt – uden selv at blive udsat for fysiske eller psykiske overgreb, fortæller Lene Munk, arbejdspsykolog i Arbejds miljøtjenesten i Kolding Kommune. Implementeringen af strategien er i gang og Lene Munk kan allerede se de første resultater, blandt andet fra paskontoret.

På paskontoret var det nogle enkle rutiner, der skulle ændres – i andre borgerrelationer kræver det andre tiltag. Men det virker, viser de foreløbige resultater.

### **Professionel håndtering af professionelle situationer**

Kommunen sammensatte i slutningen af 2007 en arbejdsgruppe, udvalgt bredt af

## Pas til vold – på paskontoret

**De vanskelige situationer** har højsæson på paskontoret i Kolding Kommune når sommerferien venter lige rundt om hjørnet. Så er det så som så med kundernes overbærenhed over for afvisninger på grund af forkert udfyldte skemaer, ubrugelige fotos mv.

– Det er ikke morsomt eller tilfredsstillende at blive kaldt skrankepave og det, der er værre, af en sur og gal paskunde. En kunde, der endelig er forrest i køen efter en times ventetid – og som så bliver sendt af sted igen med uforrettet sag, siger Eva Bøttern, gruppeleder for Kolding Kommunes paskontor.

Flere af medarbejderne er fulgt med fra politistationen, hvor paskontoret før hørte hjemme. Men respekten fra politistationen er altså ikke fulgt med, kan de berette. Borgerne havde tilsyneladende større respekt for politiet, da paskontoret var placeret i stueetagen på politistationen. Nu er respekten stort set ikke til stede, da paskontoret er blevet kommunalt og fysisk placeret i kommunens lokaler.

I forbindelse med et LEAN-projekt har Eva Bøttern og hendes kolleger nu indført en ny håndtering af ventetiden på de travle dage:

- Vi går simpelthen ud til kunderne, spørger dem, hvad de



Eva Bøttern (tv.) på 'blankettjek' i venteværelset

skal have lavet og tjekker så, at de har den rigtige dokumentation med. Hvis de ikke er opmærksomme på det, kan de nu måske nå at hente det inden for åbningstiden og komme tilbage – frem for at blive sendt hjem ved ekspeditionsskranken. Det har helt klart lettet presset for mig og medarbejderne – og medført en anden stemning blandt 'kunderne', borgerne.

Om LEAN: En metode udviklet af Toyota-fabrikkerne til at sikre, at alle aktiviteter i dagligdagen tilfører værdi til kunderne med et minimum af organisatorisk spild og det mest optimale flow i arbejdsgangen.

ledere, medarbejdere og sikkerhedsfolk i kommunen. Arbejdsgruppen bag strategimålet om 'god adfærd' har kortlagt de typiske vanskelige borgersituationer, som medarbejderne havner i.

– De vanskelige situationer, medarbejderne i kommunen oplever, hænger sammen med en generel samfundsudvikling, hvor de respektfulde relationer er ikke-eksisterende. Distancen mellem medarbejdere og borgere er brudt ned – og det er på mange måder godt, for det skaber ikke 'skrankepaveri'. Til gengæld oplever medarbejdere altså også mindre respekt for deres opgave, selv om de befinder sig i en professionel situation, lyder erfaringen hos Lene Munk.

Ud fra de vanskelige situationer har arbejdsgruppen foreslået en indsats, der følger tre spor:

1. Systematisk kompetenceudvikling tilbydes alle medarbejdere med borgerkontakt. Formålet er at medarbejderne skal kunne løse konflikten på stedet, i situationen.
2. En handleplan for, hvordan medarbejderne håndterer gråzonen mellem psykisk vold i arbejdsmiljølovens forstand og den gode medarbejder/borgerrelation.

3. Handleplan for at få dæmpet konflikter og få skabt løsninger for borgerne.

### Fra papir til praksis

Kolding Kommune bruger en enkelt beskrivelse til at synliggøre implementeringen af strategi 'god adfærd':

- Psykisk vold i arbejdsmiljølovens forstand
- Gråzonen med vanskelige situationer
- Den gode medarbejder-/borgerrelation.

Den psykiske vold håndteres ud fra retningslinier i de forskellige forvaltnings voldspolitikker. Mens gråzonen med de vanskelige situationer er muligheden land, når det gælder læring og kompetenceudvikling.

Det er her, at medarbejderne skal klædes på til at håndtere situationen, når dialogen ikke rækker, når luften er tyk af afmagt eller frustration hos borgeren.

Der udbydes 1-dages kurser til alle med borgerbetjening. Den enkelte forvaltning tager stilling til, hvem det er relevant for. Kurset består blandt andet i aflæsning af kropssprog, konflikthåndte-

ring og kendskab til den fysiske intimsfære hos et andre mennesker: Hvornår er man 'for tæt på'?

### Tid og rum til læring

Et andet vigtigt element i kompetenceudviklingen er tid og rum til læring. De kommunale afdelinger skal reflektere over de tilspidsede situationer og bruge de vanskelige situationer til læring – som forebyggelse næste gang.

– Vi har med mennesker at gøre – og mennesker vil først og fremmest ses og høres. Vi vil have vores behov tilgodeset og hvis jeg som borger fx får afslag på en anmodning, som jeg selv finder rimelig, så giver det ingen mening for mig. Det er den forudsætning, medarbejderne skal tage udgangspunkt i, når de bagefter diskuterer: Hvad skete der her? Hvordan kan vi gøre det anderledes næste gang? Vi skal have etableret de rum, hvor den refleksion er mulig, for det er et centralt udgangspunkt for at få strategien til at lykkes, understreger Lene Munk.

Processen er i gang, men det er en on-going-proces, som der ikke er sat stopklods for. ■

# Vold i 'fronten'

*'Passager nikkede buschaufføren en skalle'*

*'Sagsbehandler truet af borger'*

*Sådan lyder et par af sommerens avisoverskrifter. Overskrifter, der med al tydelighed fortæller, at mange medarbejdere er i 'skudlinjen', når de går på arbejde..*

*Læreren, politibetjenten, sygeplejersken... nyder ikke længere naturlig respekt. Den er på retur. Danskernes tålmodighed er skrumpet. Vi ved selv bedst, og vi finder os ikke 'i noget', lyder meldingerne fra flere og flere fagpersoner. Andre fortæller, at aggressioner ofte opstår på grund af afmagt. Fordi borgeren er presset på pengepungen, måske er på stoffer eller psykisk syg.*

*Uanset årsagen: Beretninger fra frontmedarbejdere selv, arbejdsmiljø-undersøgelser og politiets døgnrapporter viser, at medarbejdere med direkte borgerkontakt er særligt udsatte. De bliver råbt af, spyttet på, truet, chikaneret og overfaldet – bare fordi de passer deres arbejde. Mød nogle af dem på de næste sider*

## Ingen undskyldning for vold



**Buschauffører** i Århus tør ikke længere køre med linje 15, for netop den linje udsættes mere end to gange om måneden for hærværk og vold. Der er ingen, absolut ingen undskyldning for at genere buschauffører eller begå vold mod dem. De passer deres almenyttige arbejde, og de sørger for, at der også er transport til alle de, der ikke er så heldigt stillet, at de har egen bil. Men staten, kommunerne og det offentlige i det hele taget kan ikke løse dette problem alene. Politiske initiativer er ikke nok i sig selv. Der skal en holdningsændring til. Vi skal konsekvent slå ned på den slags uvæsen. Vi kan ikke være det bekendt. Hverken over for buschaufføren, brandmanden, buspassageren eller de indvandrere, der møjsommeligt integrerer sig og skal undgælde for alt det, som ballademagerne og deres forældre har på samvittigheden.

Velfærdsminister Karen Jespersen, uddrag af debatindlæg i Aarhus Stiftstidende, 14. august 2008

# Siger du, jeg stjæler?

*Driftsleder Kim Schroeder fra Vestforbrændning var tæt på at få en på hovedet, da en borger på genbrugspladsen 'tændte af'.*

Af Karen Pedersen, journalist  
Foto: André Andersen



Kim Schroeder er driftsleder i Vestforbrændning og har ansvar for to genbrugspladser i Ballerup og Taastrup. Fra sine kolleger her hører han en del historier om konflikter og håndgemæng. Og han har også selv prøvet at stå ansigt til ansigt med en ophidset borger.

– En fyr stod og rodede med noget elektronik i en container. Jeg gik stille og roligt hen og sagde til ham, at han ikke måtte fjerne ting fra pladsen. Han tændte af på et splitsekund: 'Siger du, jeg stjæler'. Begyndte at 'danse' rundt omkring mig og ville slås. Jeg ventede bare på, at han ville lange mig en, så jeg kunne holde ham fast og ringe efter politiet.

Så vidt kom det ikke, mandens kammerat kom til og trak ham væk.

– Jeg er stor og stærk, så jeg var egentlig ikke bange, men adrenalinen suser da rundt i kroppen: Hvad skete der her? Hvad kunne det have udviklet sig til? Tænk, hvis han havde en kniv ..., siger Kim Schroeder.

## Klunserne skaber konflikter

Når hr. og fru Jensen køber ny fladskærm, ryger det gamle tv på genbrugspladsen. Det samme gør sønnikes mobiltelefon fra sidste sæson.

Containerne på genbrugspladserne bugner af elektronisk affald. Ting, som det kan være fristende at tage med hjem, når de nu alligevel er smidt ud.

– Især klunserne skaber konflikter. Det er blevet populært at stjæle elektro-

nisk affald, også fordi metalpriserne er røget i vejret. Folk stjæler kobber, ledninger og elektronik. Medarbejderne skal fare rundt og holde øje med dem, og så opstår konflikterne, fortæller Kim Schroeder.

– Vi har fx problemer med mange østeuropæere. De finder meget af værdi på genbrugspladsen, og de kan ikke forstå, at de ikke bare må tage det fra containeren og med hjem.

– Og det kan jeg godt egentlig forstå, når man ser, hvor meget vi smider ud ...

Men sådan er reglerne. Når noget er afleveret på genbrugspladsen, skal det destrueres.

Det er ikke kun medarbejderne, det går ud over, når konflikterne spidser til. Det sker også, at borgerne kommer op at toppes indbyrdes. På to af Vestforbrændnings genbrugspladser var der tidligere et byttehus, hvor folk kunne aflevere porcelæn, møbler og andet, som andre kunne få glæde af.

– Vi har måttet lukke byttehusene. Borgerne var ved at komme op at slås om, hvem der så tingene først, og nogle opførte sig truende over for medarbejderne, fortæller Kim Schroeder.

## En psykisk belastning

Vestforbrændning administrerer 24 genbrugspladser i vestegnen af København. Kommunerne driver selv de 18, Vestforbrændning de øvrige seks. For at klæde medarbejderne bedst muligt på, kommer alle på kurser i konflikthåndtering.

– Og på vores seks pladser har vi ansat en vagt, som kører rundt. Det sender også et signal til borgerne om, at man skal opføre sig ordentligt, siger Kim Schroeder.

Trusler mod medarbejderne bliver meldt til politiet.

– For det meste er det jo 'kun' trusler, men det er voldsomt at få at vide, at: 'Når du går hjem, så står jeg udenfor og venter på dig.' Det er en psykisk belastning, selvom der ikke sker noget.

Kim Schroeder understreger, at de langt de fleste opfører sig ordentligt på genbrugspladsen.

– Men tonen har ændret sig markant de seneste tre-fem år. Nogle få er blevet meget aggressive: 'Jeg betaler skat, så kan jeg fan'ne også gøre, hvad der passer mig!'. ■

## 3 gode råd

1. Gå diplomatisk til værks, undgå selv at blive aggressiv.
2. Brug humor, man kan afvæbne meget med et smil.
3. Vær vejleder  
– ikke politibetjent.

# Vold i 'fronten': Meldt til politiet af vred far

*En far meldte skoleleder*

*Lis Spang-Thomsen fra*

*Brøndby til politiet for*

*pligtforsømmelse.*

*Hans søn var blevet sparket*

*af en anden dreng under*

*en fodboldkamp.*

Af Karen Pedersen, journalist

Foto: André Andersen



**Der er en tendens i samfundet til, at man ser på sine egne rettigheder frem for på fællesskabet, og hvad der er god opførsel. Man har ikke stor respekt for offentlige myndigheder.**

'Vi ved selv bedst, og vores barn skal ikke lide overlast!' Sådan er holdningen hos nogle forældre nu om dage.

Det oplever Lis Spang-Thomsen, skoleleder på Brøndbyvester Skole på 11. år.

Hun har været ude for, at forældre er troppet op for i bogstaveligste forstand at tage fat i kraven på andre elever. Eller for at kontrollere, om lærere møder til tiden. Selv er hun to gange blevet meldt til politiet af utilfredse forældre.

Lis Spang-Thomsen understreger, at det er de færreste forældre, der griber til vold og trusler.

– Men der er en tendens i samfundet til, at man ser på sine egne rettigheder frem for på fællesskabet, og hvad der er

god opførsel. Man har ikke stor respekt for offentlige myndigheder, og hvis man ikke får sin vilje over for skolelederen, truer man og går til skolebestyrelsen eller kommunalbestyrelsen.

## **'Ellers er der kontant afregning'**

Det fik hun selv at føle sidste år. En meget ophidset far troppede op på hendes kontor og bad hende 'med det samme' sætte sig ind i, hvad der var foregået i hans søns klasse dagen før, hvor nogle elever havde været oppe at toppes. – Ellers ville han sørge for 'kontant afregning'.

'Truer du mig,' spurgte Lis. 'Det kan du lige tro', lød svaret.



Faren blev vist væk, og Lis Spang-Thomsen sad tilbage lettere rystet. Efter at have talt med sin chef i kommunen, meldte hun episoden til politiet.

Et par uger efter fik Lis Spang-Thomsen et brev fra faren, som havde hyret en advokat. Han anklagede nu skolelederen for 'forsømmelighed i tjenesten'. I mellemtiden havde der været en episode i SFO'en, hvor hans søn var blevet sparket af en anden dreng under en fodboldkamp.

Faren havde sendt kopi af brevet til skolebestyrelsen, kommunalbestyrelsen og den lokale avis, som satte historien: 'Skoleleder meldt til politiet' på forsiden. Den røg også i TV Lorry.

### 'Skal du nu i fængsel?'

Lis Spang-Thomsen:

- Det er meget ubehagelig at blive udsat for den slags, når man gør, hvad man kan for at passe sit arbejde. Selvfølgelig var jeg påvirket af det. Det skabte også utryghed blandt børn og forældre. Der gik rygter om, at jeg havde set et barn blive slået, og at jeg selv havde slået et barn. 'Skal du nu i fængsel?', spurgte nogle af børnene, da de hørte, at jeg var blevet meldt til politiet.

- Heldigvis fik jeg god opbakning fra kolleger, mit lederteam og min chef i forvaltningen, som gik i tv og udtalte sig. Men sagen trak længe ud og skabte stor usikkerhed.

I sådan en situation er det vigtigt at have nogen at tale med, påpeger Lis Spang-Thomsen.

- For mig var det en hjælp, at mange kolleger sagde, at det lige så godt kunne være sket for dem. Når man kommer ud for den slags, kan man blive bragt ud, hvor man tænker: Har jeg gjort noget forkert? Er jeg et ordentligt menneske?

Brøndbyvester Skole har et sæt retningslinjer for, hvad man gør i tilfælde af vold. Og alle - også 'mindre' episoder - med aggressioner og trusler bliver meldt til Arbejdstilsynet.

- Alene bevidstheden om, at retningslinjerne er der, skaber en vis tryghed. Jeg synes også, at de har gjort, at vi er blevet bedre til at forebygge, siger Lis Spang-Thomsen. ■

Lis Spang-Thomsen hørte ikke fra politiet i anledning af faderens anmeldelse. Der blev aldrig rejst sigtelse i sagen.

## 3 gode råd

1. Meld skolens regler tydeligt ud. Hvad må man, og hvad må man ikke. Personalet kan også være uenige om, hvad der er ret og rimeligt.
2. Undgå at holde samtaler alene med forældre bag lukkede døre, hvis der er optræk til konflikt.
3. Hav retningslinjer for, hvad I gør i tilfælde af vold og trusler.

# Vold i 'fronten': Fik sit hjem raseret



Af Karen Pedersen, journalist  
Foto: Lars Rasborg

*'Fuck dig bademester'. Sådan lod 'velkomsten' med rød graffiti på terrassen, da Ole Scheel Thomsen i juli kom hjem fra ferie.*

I vinter blev to af dækkene på hans bil skåret op. Et par måneder efter blev bagruden og bagsmækken på bilen smadret. Men først, da Ole Scheel Thomsen i juli kom hjem fra ferie og fandt sin terrasse overmalet med ordene: 'Fuck dig badmester', begyndte han at sætte chikanen i forbindelse med sit arbejde, som badmester i Kærsmindesbadet i Randers.

Gerningsmændene havde brudt et vindue op på førstesal og havde hærget huset. Bærbar pc, vinskab, reol og spa-bad var smadret, og alt: vægge, gulvtæpper, billeder, brændeovn, fjernsyn og computer hærget med rød spraymaling. Skader for 75.000-100.000 kroner, vurderer forsikringssselskabet.

- Det var skræmmende. Jeg blev ikke bange, men meget vred, siger Ole Scheel Thomsen.

**- Ofte er det børn**

**og unge, som**

**hidser sig op, når**

**vi beder dem tage**

**hensyn til andre.**

### Tåler ikke at blive irettesat

Efter episoden kaldte Ole Scheel Thomsen medarbejderne i svømmehallen sammen og fortalte om det, der var sket. Ingen kunne komme i tanke om en episode, der måske kunne give anledning til en personlig hævnakt. Så Ole Scheel Thomsen tænker stadig over motivet: Kan det være nogle unge, der har fået karantæne fra svømmehallen?

Det sker, at karantæne bliver udgangen på en konflikt i svømmehallen. Og

konflikterne er der hver uge. De er blevet flere og større gennem årene, fortæller Ole Scheel Thomsen, som har været bademester siden 1980.

- For 25 år siden var der ikke de samme problemer. Folk mødtes i svømmehallen og hyggede sig og dyrkede motion sammen.

I dag sker det hver uge, at medarbejderne må påtale grimt sprog, typisk, når de beder folk holde reglerne og tage hensyn til andre i svømmehallen.

- I sidste uge var der en mand, der kaldet mig 'idiot', da jeg bad ham flytte sin bil fra handicap-parkeringspladsen. Mere skal der ikke til nu om dage, siger Ole Scheel Thomsen.

- Mange bliver sure, hvis man irettesætter dem, de kvindelige medarbejdere bliver fx kaldt 'luder' og 'møgekælling'.

- Ofte er det børn og unge, som hidser sig op, når vi beder dem tage hensyn til andre. Det kan også være forældre, der ikke bryder sig om, at man irettesætter deres børn. Det kan virke truende, når en stor mand stiller sig op på bassinkanten og råber.

### Luntten er kort

Den hårdere tone ses ikke kun i svømmehallen, men overalt i samfundet, mener Ole Scheel Thomsen.

- Luntten er blevet kortere. Vi har ikke så stor respekt for autoriteter i dag, men det berettiger ikke til, at nogle opfører sig, som de gør.

- Vi forsøger at have nultolerance over for trusler og vold, men hvis vi vurderer, at det vil gøre situationen værre, blander vi os ikke. Nogle gange har det været nødvendigt at ringe efter politiet.

Hvis badegæsterne ikke retter sig efter personalets henstilling, får de en advarsel eller bliver bedt om at forlade svømmehallen. Ved grovere tilfælde kan man få karantæne for en uge eller længere.

- Det faste personale i svømmehallen har været på kursus i konflikthåndtering. Vi har overvejet, om vi skal have vagt og overvågning, som man har nogle steder.

Vi har ikke fået det endnu, men jeg tror, overvågning er vejen frem. Nogle er imod det, men hvis man opfører sig ordentlig, har man ikke noget at frygte, siger Ole Scheel Thomsen.

### Hvorfor?

Politiet efterforsker stadig, hvem der står bag hærværket i hans hus. Ole Scheel Thomsen synes selv, han er o.k. oven på forskrækkelsen.

- Jeg har talt med politiet og med min chef i kommunen, og kommunaldirektøren er orienteret. Jeg har god opbakning fra Randers Kommune. Det påvirker mig ikke så meget. Men det ligger i baghovedet, at der kan ske noget igen. Jeg tror, at jo bedre forberedt man er, jo bedre kan man tackle det, hvis det sker, siger han og tilføjer:

- Jeg har ikke behov for at vide, *hvem* det er, men jeg vil gerne vide *hvorfor*? ■

## 3 gode råd

1. Være synlige, hold jer i nærheden og vær flere, hvis der er optræk til konflikt.
2. Vær to sammen, når I beder gæster i svømmehallen opføre sig ordentligt.
3. Lyt - hvad er problemet?

# Vold i 'fronten': Overfaldet i bussen

*Da Helle Jensen blev overfaldet i bussen for godt to år siden, var hun hurtigt tilbage i chauffør-sædet igen. De psykiske reaktioner kom først senere. I dag har Helle det godt, men ved ikke, om hun kommer ud at køre bus igen.*

Af Karen Pedersen, journalist

Foto: Istock



Den 28. august var en rigtig øv-dag. Den dag dumpede der et kedeligt brev ind ad brevsprækken hjemme hos Helle Jensen. Afslag fra Sundhedsstyrelsen på, at hun kunne få sit kørekort til bus igen.

– Jeg er i gang med at anke med hjælp fra min fagforening og overlægen på Skejby Sygehus, som mener at afslaget er uberettiget – så jeg bevarer håbet. Men det betyder, at jeg skal ud at søge nyt arbejde, fortæller Helle Jensen, som har været sygemeldt i ti måneder og snart ryger på dagpenge.

## **Fik en på hovedet**

Det hele begynder for to et halvt år tilbage. Helt præcis fredag den 21. april 2006.

Klokken er 10, da Helle Jensen sætter sig bag rattet og svinger bussen ud fra

Banegården i Århus – på vej mod Viborg.

En tur, hun har kørt masser af gange. Ved første stoppested i midtbyen samler hun et par passagerer op. En ung fyr vil af bussen – Helle forklarer i mikrofonen, at hun ikke må sætte passagerer af inde i byen. Fyren brokker sig. Ved næste stoppested vil en anden passager, en ca. 40-årig mand, af. Han får samme besked, men tager det knap så pænt. Han hidser sig op og truer Helle, som står fast.

– Han skulle ikke have fornemmelsen af, at man får sin vilje, bare fordi man truer chaufføren, siger hun. Siden har hun fortrudt mange gange: – Jeg skulle bare have åbnet døren og smidt ham ud!

Helle Jensen beder manden hidse sig ned – ellers vil hun ringe efter politiet. 'Så kan du jo se, hvad der sker ...', svarer han. Fra bussens mobiltelefon ringer hun

i stedet til sin chef, som får manden i røret, men han kycler mobiltelefonen hen ad gulvet. Og så går det stærkt.

– Han tændte af. Jeg fik en på hovedet. Han holdt fast i mit hår, samtidig med at han tog fat i min krave og hev op. Han tog min briller og smed dem. Truede med, at han ville slå mig ihjel. Jeg kan huske, at jeg tænkte: 'Det skal han ikke slippe godt fra', men da han slog, var det som om jeg 'koblede fra'.

## **'Ring til politiet'**

Mens tumulten står på, har Helle ånds-nærværelse til at råbe til passagererne, at de skal ringe til politiet, men hun ved ikke, om de er på vej.

– Passagererne forsøgte at hjælpe mig, men manden stod så tæt på mig, med ryggen op mod forruden, at de ikke kunne komme til at omringe ham.

## Busvold med sociale rødder

I 2007 oplevede Midttrafik 160 tilfælde af vold over for buschauffører, deriblandt drabsforsøg på en chauffør. I de første syv måneder af 2008 blev der registreret 144 overfald i form af stenkast mod busserne eller overfald på chaufførerne.

Sektorformand i FOA Århus, Jan Nonboe, siger, at fagforeningen vil kræve ekstra sikkerhedsforanstaltninger af det regionale trafikelskab Midttrafik, der udfører bybusstrafikken for kommunen. Det indebærer, at busserne for eksempel får vagter eller ekstra chauffører med på særligt udsatte ruter, og at busserne igen udstyres med radioanlæg, så chaufførerne hurtigt kan tilkalde hjælp.

Men problemet kan ikke løses af trafikelskabet Midttrafik alene, siger chaufførernes fagforening, FOA Århus.

Århus Byråd skal hjælpe til med en social indsats for at stoppe en fornyet bølge af overfald på byens bybusser og chauffører.

– Vi holder fast i, at det ifølge arbejdsmiljøloven er arbejdsgivernes ansvar, at de ansatte kan udføre deres arbejde på en sikkerhedsmæssig- og sundhedsmæssig forsvarlig vis. Men det her er ikke noget, der kan løses af Midttrafik og chauffører alene.

Dybest set er det kun byrådet, der kan det, for problemet har sociale årsager, siger Jan Nonboe.

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

14. august 2008

– Midt i det hele kom jeg i tanke om, at jeg holdt midt i stoppestedet. Jeg kørte bussen lidt frem og fik sat havari-blink på. Jeg overvejede at lave en katastrofeopbremsning, så han røg ud af vinduet.

Dørene holder Helle stadig lukkede, så folk kan hverken komme ud eller ind. En pige uden for bussen ser, at der er noget galt og løber hen og får fat i chaufføren i en anden bus.

– Aldrig har jeg set ham komme så hurtigt ud af bussen. Først da han kom, åbnede jeg døren. Manden begyndte også at overfuse ham, men så gik luften ud af ham.

Da det hele er overstået, reagerer Helle:

– Jeg blev ked af det. – Passagerne var utrolig søde. Nogle kom op og klappede mig på skulderen: 'Godt gået', én gav mig et kram.

### Bebrejder sig selv

Politiet kommer til og tager manden med. Han bliver senere idømt to måneders fængsel, som bliver gjort betinget i to år, og kommer i behandling for sit stofmisbrug.

To betjente følger Helle på skadestuen og bagefter til vidneforklaring på stationen.

De fysiske mén er et hævet kindben, og Helle bløder fra læben. Personalet på skadestuen anbefaler hende at tage kontakt med en psykolog.

Helle Jensen får ringet til sin mand og til sin chef. Hun er nervøs. Bebrejder sig selv det, der er sket. 'Bliver jeg nu fyret', ryger det gennem hovedet.

Det gør hun ikke. Hun får en god snak med sin chef, og han kører hende hjem; han været en god støtte hele vejen igennem, understreger Helle.

### Kollegerne bakker op

Mandagen efter episoden er Helle Jensen tilbage på arbejde. Men hun er ikke tryk ved at være alene i bussen.

– Jeg har nogle rigtig gode kolleger. De brugte tre af deres fridage på at køre med i bussen, så jeg ikke var alene. Min chef tog også med nogle gange i den første tid, så han kunne tage over, hvis jeg fik det dårligt, fortæller hun.

Umiddelbart synes Helle ikke, at hun har brug for professionel hjælp, men hun ombestemmer sig og begynder at gå hos en psykolog. Samtalerne gør godt; men så begynder kroppen at gøre ondt. En dag i juli besvimer Helle i bussen, da hun skal aflevere den på stationen. Senere på

sommeren får hun trykken for brystet.

– Det viste sig at være hjertekramper, som jeg nu får medicin for. Jeg ved ikke med sikkerhed, om det er følger af overfaldet, men jeg tror det, siger hun.

Efter det falder der lidt ro på, men Helle har det ikke godt med at køre om fredagen; den dag overfaldet skete. Hun får sin vagtplan lavet om, så hun har fri fredag.

### Ripper op i det gamle

Helle er tilbage i hverdagen – et års tid. Sidste efterår sker der noget, der ripper op i det hele igen.

– En psykisk syg kvinde, som jeg godt kendte, slog ud efter mig i bussen og ramte mig i brystet. Ugen efter skulle hun med bussen igen, men jeg afviste hende. Hjertet hoppede nærmest ud af brystet på mig. Jeg svedte og fik det dårligt.

Senere på dagen besvimer Helle igen i bussen. Hun bliver sendt på sygehuset til adskillige undersøgelser og får midlertidig inddraget sit kørekort til personbil og bus; bliver sygemeldt. Det var i november sidste år.

Her ti måneder efter har Helle det godt. Hun er rask, kører bil igen og føler også, at hun psykisk er kommet godt videre.

– Jeg har haft gode venner og en god familie. Og så har jeg haft en stor opbakning fra min arbejdsplads. Gode kolleger og en chef, der har troet på mig. På min arbejdsplads er vi ikke bare chauffører, vi er mennesker!

– Men det, der er sket, har haft store konsekvenser. Jeg har ikke fået mit erhvervskørekort tilbage endnu, så jeg skal ud og finde mig et andet job. Men hvad? Det, jeg brænder for, er jo at køre bus. ■

*Helle Jensen er et opdigtet navn. Buschaufføren har ønsket at være anonym; redaktionen kender hendes rigtige navn.*

## 2 gode råd

1. Lyt til signalerne, hvis din fornemmelse siger, at noget er galt.
2. Pas på dig selv, udsæt dig ikke for unødige fare.

# Man skal jo bare 'kickstartes'

*Varde Kommune har en overordnet voldspolitik. Den fik kommunen efter HR-konsulent Else K. Hansen sidste år uddannede sig til rådgiver i forebyggelse af vold. En uddannelse, som er udviklet af Socialt Udviklingscenter SUS i projekt Vold som Udtryksform. Hun besluttede sig for, at der skulle fokus på vold på arbejdspladsen – og kickstartede det ved at foreslå en fælles voldspolitik.*

Af Tina Hjulmann Meldgaard,  
antropolog, Socialt Udviklingscenter SUS

Vold har stor betydning  
for arbejdsmiljøet.  
Men der var ingen,  
der vidste, hvad man  
kunne gøre ved det.  
Det ville jeg ændre.

Else K. Hansen tilmeldte sig uddannelsen til rådgiver i forebyggelse af vold fordi der på daværende tidspunkt ikke var fokus på emnet i Varde Kommune. For hende er det en styrke, at man internt i en organisation har viden og kompetencer til selv at tage hånd om udfordringerne. – 'Vold har stor betydning for arbejdsmiljøet. Men der var ingen, der vidste, hvad man kunne gøre ved det. Det ville jeg ændre' siger hun.

## **Ydmyghed er vigtig**

Else K. Hansen underviser sikkerhedsrepræsentanter på den obligatoriske arbejdsmiljøuddannelse. Her møder hun praktikere og får et godt indblik i deres oplevelser med voldsomme episoder på arbejdspladserne.

– Som underviser og rådgiver er det bydende nødvendigt at have et indblik i, hvad der rører sig på gulvet – hvad er det for nogle udfordringer, praktikerne har?, siger hun og tilføjer:

– Min viden om vold er grundlæggende teoretisk. Derfor er jeg nødt til at være ydmyg over for deres praktiske erfaringer. Forebyggelse og håndtering af

vold skal jo tage udgangspunkt i deres virkelighed – ellers er det ikke effektivt.

For Else K. Hansen tog uddannelsen virkede det uoverskueligt at gøre noget ved volden på arbejdspladsen.

– Det kan være enormt svært at vide, hvor man starte. Der er så mange ting, som har betydning for, om der opstår vold på arbejdspladsen. Og – heldigvis – rigtig mange ting, man kan gøre ved det. Det kan virke så uoverskueligt. Men man skal jo bare kickstartes! Og det blev jeg på uddannelsen.

## **Voldspolitik og værktøjskasse**

Efter uddannelsen foreslog Else K. Hansen, at Varde Kommune fik en overordnet fælles voldspolitik:

– Jeg tager blandt andet ud på den enkelte arbejdsplads som konsulent og rådgiver omkring forebyggelse af vold. Det kan fx være på et jobcenter, der beder om retningslinjer i forhold til voldsomme episoder. Den overordnede voldspolitik kan nu danne rammen for at den enkelte arbejdsplads begynder at arbejde med problematikken. Så ved de, hvor de skal begynde.

Sammen med voldspolitikken får arbejdspladserne en værktøjskasse. Den rummer viden om og redskaber til at håndtere mange af de andre ting, der er vigtige i forhold til at forebygge vold.

– Værktøjskassen er jeg ved at udarbejde nu, og her tager jeg udgangspunkt i mange af de ting, som jeg har lært på uddannelsen – fx angående kriseplaner, registrering og anmeldelser, uddannelse af ressourcepersoner og en tjekliste om risiko og indretning, siger Else K. Hansen. Værktøjskassen skal give arbejdspladserne et godt grundlag for både at diskutere de forskellige emner, og for konkret at udvikle dem i praksis.

### PR for politikken

Den største udfordring er nu at få arbejdspladserne til at anerkende vold som et problem, de kan og skal gøre noget ved.

– Nu er det vigtigt, siger Else K. Hansen, at jeg som rådgiver får skabt opmærksomhed omkring problematikken. Folk 'på gulvet' har en travl hverdag, og det er vigtigt at skabe en forståelse for, at det er en fordel for dem, hvis de investerer tid i arbejdet med at minimere vold.

Men når man skaber opmærksomhed omkring problemet, er det mindst lige så væsentligt at videregive evnerne til at håndtere det i praksis.

– Jeg synes, det bedste ville være, hvis man lokalt på arbejdspladserne har kompetencerne til at gøre noget ved volden. Det er jo medarbejderne, der er eksperterne på lige præcis deres arbejdsplads, siger Else K. Hansen.

### Den største udfordring

er nu at få

arbejdspladserne

til at anerkende vold

som et problem,

de kan og skal

gøre noget ved.

Derfor er udbredelsen af kendskabet til den overordnede voldspolitik og værktøjskassen i højsædet for hende i fremtiden – for her kan man finde redskaber, der nemt kan tilpasses den enkelte arbejdsplads.

– Det er en stor udfordring for mig, for jeg kender ikke så meget til PR-arbejde – men når min basisviden omkring voldsproblematikkerne er i orden, så kommer det andet nok også, fortsætter hun.

Uddannelsen til rådgiver i forebyggelse af vold har gjort det, der før syntes uoverskueligt, overskueligt. Jeg ved nu, hvilke emner der er vigtige at tage hånd om i forhold til vold på arbejdspladsen, og hvordan man kan gribe dem an. ■

## Hvert 3. FOA-medlem udsat for vold

FOA har i februar 2008 lavet en undersøgelse blandt FOAs medlemmer om blandt andet vold og trusler på arbejdspladsen. Hovedkonklusionerne er:

- Hvert 3. FOA-medlem blev sidste år udsat for vold, truende adfærd eller trusler.
- Især ansatte i psykiatrien og på plejehjem udsættes for vold, truende adfærd og trusler.
- I ni ud af ti tilfælde er det patienter, klienter eller beboere, der udøver volden.
- Kun 7 procent af ofrene har anmeldt de voldelige episoder til politiet.
- Kun 8 procent af ofrene har været sygemeldt som følge af vold.
- Knap 4 ud af 10 medlemmer har en politik om vold på deres arbejdsplads.

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

## Voldsrådgiver – sådan

**På uddannelsen** til rådgiver i forebyggelse af vold tilegner deltagerne sig anvendelsesorienteret viden samt færdigheder og redskaber/metoder, der er relevante i arbejdet med voldsforebyggelse i praksis.

På uddannelsen er der fokus på emner som: voldspolitik, registrering og anmeldelser, magtanvendelse, kommunikation og konflikthåndtering, brugerinddragelse, fysiske rammer, håndtering og bearbejdning samt implementering.

Første forløb af uddannelse til rådgiver i forebyggelse af vold blev gennemført over fem dage i 2007 og 2008. Der blev uddannet 23 rådgivere.

Næste forløb er forlænget til seks dage, og afvikles i efteråret 2008 samt 2009.

**Få yderligere oplysninger og følg med på [www.voldsomudtryksform.dk](http://www.voldsomudtryksform.dk)**

*Konflikter mellem mennesker kan ikke knipses væk. Ikke nu og ikke fremover.*

*Vi skal øve os i at være nærværende over for hinanden – også de borgere, vi møder igennem jobbet. Og som måske får afslag på et ønske om støtte, føler sig tilsidesat, misforstået og derfor i ren afmagt griber til vold.*

Af Hanne Juul Nielsen,  
journalist og kommunikationskonsulent,  
Socialt Udviklingscenter SUS

# Empatien

**Den mindre faglighed betyder mindre erfaring, refleksion, læring og udvikling af praksis. Konflikterne står på spring i et ikke-fagligt arbejdsmiljø.**

Fremtiden ser strålende ud, for om 10 år kendetegner følgende faktorer de offentlige arbejdspladser:

- Topprofessionelle ledere med empati for medarbejderne, og som selv går foran og tager udfordringerne med fx vold på jobbet alvorligt.
- Medarbejdere, der har kompetencerne til og fokus på at møde konflikterne i relationen med borgerne ud fra et individuelt perspektiv.
- Et langt mindre sygefravær på jobbet end i dag – for vi har fået styr på det psykiske arbejdsmiljø og de faktorer, der gør os syge af jobbet, herunder vold og trusler.

Er dette fremtidsscenario realistisk?

– Det ville jo være opmuntrende, lyder det fra Marianne Levinsen, arbejdsmiljøforsker i virksomheden Fremforsk – men hun forudser, at der vil være nogle barrierer på vejen. Barrierer, der skal udfordres, hvis projekt 'lykkeligt offentligt arbejdsliv' skal udfolde sig optimalt.

## Udfordringerne i det offentlige

Mange arbejdspladser i kommuner og regioner er karakteriseret af stigende krav om dokumentation af indsatsen over for borgerne. De massive krav om større skriftlighed og bevisførelse fjerner i stort omfang medarbejderne fra det arbejde, de valgte ud fra interesser og lyst, de må i stedet bruge mere tid ved computeren:

- Socialrådgivere har op til to tredjedele af deres tid optaget af opgaver med administration.
- Hjemmeplejen bruger efter hvert eneste besøg 10 minutter på at skrive rapport.

En anden udfordring er lederrollen, som har ændret sig over en årrække. Faglig ledelse er i stort omfang erstattet af administrative ledere, som ikke kender medarbejdernes dagligdag. Medarbejdere giver i forskellige undersøgelser udtryk for, at de savner en synlig ledelse, der viser forståelse for og indsigt i arbejdsområdet.

– Fremtidens ledere i kommuner og

## 3 gode råd fra Marianne Levinsen

1. Hav fælles strategi for håndtering af vold på arbejdspladsen med udgangspunkt i frontmedarbejdernes ønsker og behov.
2. Iværksæt de nødvendige foranstaltninger på arbejdspladsen.
3. Følg op med jævne mellemrum på strategi og foranstaltninger.

# fokus!

regioner har et stort ansvar for udviklingen af arbejdspladserne, også arbejdsmiljøet. Hele indsatsen for et godt arbejdsmiljø udspringer af ledelsens opbakning og interesse for medarbejdernes trivsel. Det er helt essentielt, understreger Marianne Levinsen.

Og endelig er der rekrutteringen af nye medarbejdere, som lige nu er i fokus, fordi arbejdsløsheden er lav. Vi kan vælge og vrage blandt job. Og social- og sundhedsarbejdspladserne mærker en dalende interesse for deres arbejdsområder. Det har den konsekvens, at flere uudannede kommer ind på fagligt tunge områder – og det kan påvirke arbejdsmiljøet.

Den mindre faglighed betyder mindre erfaring, refleksion, læring og udvikling af praksis. Konflikterne står på spring i et ikke-fagligt arbejdsmiljø.

### Fremtidens fokus

Marianne Levinsen mener, at arbejdspladserne i høj grad skal fokusere på forebyggelsen af vold på fremtidens arbejdspladser.

– Redskaberne har vi i stort omfang: voldspolitikker, krisehåndtering, beredskab, supervision, sikkerhedspolitikker mv. Men når antallet af medarbejdere på førtidspension blandt fx socialpædagoger stiger voldsomt, så er det fordi lederne og arbejdspladserne fortsat ikke er gode nok til at tage metoderne systematisk i brug, siger Marianne Levinsen.

Derfor: Tag et kig på den eksisterende vold – og forebyg fremtidens. ■



## Fremtidens vold

**Marianne Levinsens** kig på fremtiden afspejler nogle præmisser, der vil præge samfundet generelt – og som også vil præge trusselsbilledet på arbejdspladserne:

- Der bliver flere ældre – og dermed flere demente, som er i det offentlige varetægt.
- Springet mellem de såkaldt underprivilegerede – ufaglærte, arbejdsløse, folk på dagpenge m.fl. – og den gyldne middelklasse – bliver større.
- Kulturforskelle bliver tydeligere mellem danskere med danske rødder og danskere af anden etnisk herkomst.

*Flere socialpædagoger og socialrådgivere tilkendes førtidspension som følge af især vold på jobbet. Der er behov for en øget bevidsthed på arbejdspladserne om de risikofaktorer, der udløser krav om førtidspension. Det fremgår af en ny rapport fra CASA – 'Førtidspension og psykiske lidelser blandt socialpædagoger og socialrådgivere i PKA'.*

Af Jørgen Møller Christiansen og Henning Hansen,  
CASA – Center for Alternativ Samfundsanalyse

# Førtidspension

CASA har foretaget to undersøgelser:

1. En statistisk analyse af bevilgede førtidspensioner med diagnosen psykiske lidelser blandt socialpædagoger og socialrådgivere i PKA.
2. En interviewundersøgelse af i alt 60 socialpædagoger og socialrådgivere med nytilkendt førtidspension med diagnosen 'psykisk lidelse' eller 'bevægeapparatlidelse' med fokus på personernes tidligere arbejdsliv og helbredsforhold.

Den statiske analyse (delrapport 1) viser, at der har været en klar stigning i antal bevilgede førtidspensioner med diagnosen psykiske lidelser blandt socialrådgivere og socialpædagoger i PKA.

Stigningen har fundet sted i perioden 1998-2004, hvor bevillingsfrekvensen er steget fra ca. 5 pr. 10.000 medlemmer til ca. 20 – altså en firedobling. Meget tyder på, at bevillingsfrekvensen nu har stabiliseret sig på det høje 2004-niveau, selv om der har været en generel nedgang i 2007.

Der har også været en markant stigning blandt andre kommunalt ansatte, men stigningen har været væsentlig større blandt socialrådgivere og socialpædagoger – især i perioden 2002-2004.

## **Forebyggelse – en mulighed**

I interviewundersøgelsen (delrapport 2) omfattende førtidspensionerede social-

pædagoger og socialrådgivere findes ud fra en samlet vurdering, at betydelige arbejdsmæssige belastninger i omkring halvdelen af førtidspensionssagerne har sammenhæng med den forringede arbejdsøve og opståede psykiske lidelse eller muskel-skeletlidelse.

Arbejdsmæssig forebyggelse er dermed en potentiel mulighed, og effektiv indsats synes at være forbundet med stor gevinst både for den enkelte og for samfundet.

Blandt de 30 interviewede førtidspensionerede socialpædagoger og socialrådgivere med psykisk lidelse, var 17 arbejdsbetinget, og i 13 ud af disse sager har voldelige episoder i arbejdet været den udløsende faktor. Vold i arbejdet er her den klart dominerende enkeltfaktor, hvor psykiske senfølger, og i to tilfælde desuden med skulder-/armskade, blev anledning til førtidspensionering.

Grov mobning var i en anden sag årsagsfaktor, og langvarig følelsesmæssig nedslidende arbejde i kombination med chokerende, traumatisk oplevelse i arbejdet var udløsende faktor i en anden af sagerne.

I flere af disse sager synes andre arbejdsmæssige eksponeringer desuden at være bidragende, fx vold i arbejdet i kombination med følelsesmæssigt nedslidende arbejde, længere perioder med stor eller kompliceret arbejdsbyrde, ale-nearbejde mv.

## **Vold – en udbredt faktor**

Især vold i arbejdet konstateres som en meget udbredt og central faktor i vurderingen af, om tilkendte førtidspension med psykisk lidelse er arbejdsbetinget. De særligt belastende voldsepisoder konstateres især på forskellige typer specialinstitutioner (institutioner for domsbragte, forsorgshjem og døgninstitutioner

## **Arbejdsmæssig forebyggelse**

**er en potentiel mulighed, og effektiv indsats synes at være forbundet med stor gevinst både for den enkelte og for samfundet.**

for vidtgående fysisk/psykisk handicap) eller i specialopgaver fx hjemmebesøg hos psykisk syge.

For bevægeapparatlidelser findes især udsættelse for fysisk arbejdsulykke

## Trusler og vold er hverdag på jobcentrene

– **Du har fire timer** og to minutter tilbage at leve i.

Sådan lød det for nylig fra en borger i telefonen til en ansat i Jobcenter Viborg.

Heldigvis er truslerne sjældent så konkrete, men medarbejdere på socialkontorer og jobcentrene landet over er udsatte, når de går arbejde. Hver fjerde socialrådgiver har været udsat for trusler eller vold, viser en undersøgelse fra CASA,

Volden opstår ofte, fordi folk er frustrerede og føler sig pressede, måske fordi de skal i aktivering, får afslag på sygedagpenge eller førtidspension.

I kølvandet på den besked, må sagsbehandlere stå model til skældsord og fuckfingre og i værste fald altså trusler på livet. Sådan ser billedet ud på flere jobcentre landet over.

– Jeg tror ikke, der er nogen, der ikke har prøvet at blive udsat for trusler, siger jobkonsulent og sikkerhedsrepræsentant Dorte Bønning fra Jobcenter Esbjerg.

– Vi har stor forståelse for, at folk er

pressede – på helbred, økonomi eller andet, det berettiger dog ikke til vold og trusler.

– Det er noget, vi har meget fokus på; og vi gør meget for at forebygge. Vi registrerer alle episoder, og hvis der er tale om grove trusler, politianmelder vi – det sker heldigvis ikke ret tit. Vi har en vagt i jobcentret og alarmsystemer.

– Lige nu er vi ved at bygge om, så der kommer flugtveje i de rum, der ikke har det, og vi får bærbare alarmer, som vi kan tage med os, fortæller Dorte Bønning.

# på grund af vold

og/eller tunge løft, personforflytning at være årsag i flere af pensionssagerne.

Interviewene afdækker, at forbedret indsats for arbejdsfastholdelse, rummelighed og rettidig hjælp og støtte stadig er et centralt anliggende på mange arbejdspladser. Interviewene viste således, at arbejdspladsernes indsats især ved psykiske lidelser har været mangelfuld eller nærmest fraværende på en stor del af førtidspensionisternes forskellige ansættelsessteder.

Sagsbehandling og aktivering i det kommunale system har typisk været langstrakt. I enkelte sager er der først langt henne i sygemeldingsperioden iværksat indsats. I omkring en tredjedel af sagerne om førtidspension/psykiske lidelser blev sagen dog hurtigt afgjort på foreliggende helbredsindikation.

Interviewene rejser spørgsmålet om, hvordan der blandt de langtidssygemeldte kan skabes tiltro til god prognose for tilbagevenden til arbejdsmarkedet samt

sikkerhed for en acceptabel fornyet dagligdag for personen, hvis indsatsen ikke slår til, og førtidspension bliver en realitet.

Rapporten sluttet med anbefalinger til opfølgende fokuseret indsats på det undersøgte område.

Rapporten kan hentes i pdf-format på [www.casa-analyse.dk](http://www.casa-analyse.dk). ■

**Tabel 11: Forekomst af markante arbejdsmæssige eksponeringer. Antal cases.**

Socialrådgivere og socialpædagoger samlet	Psykiske lidelser N=30	Bevægeapparat N=30
Vold i arbejdet	18	3
Relationer, leder/ledelse	8	6
Relationer, kolleger	2	3
Mobning	5	2
Omstillinger, omstrukturering	6	4
Arbejdsomfang, store arbejdskrav	11	8
Lange arbejdsuger	2	2
Tunge løft, personhåndtering	2	8
Andet (alenearbejde/chokerende traumisk oplevelse mv.)	4	1
Arbejdsskadesag, anerkendt	6 *)	5**)

Forklaring til skema: Ovennævnte faktorer optræder i flere sager i kombination, så summen bliver ikke 30 i hver diagnosegruppe.

\*) 4 sager efter udsættelse for vold i arbejdet, 2 efter arbejdsulykke (fysisk belastning, tungt arbejde – skulderskade, rygskade).

\*\*\*) 4 arbejdsulykker (fysisk belastning, tungt arbejde), 1 vold i arbejdet.

Kilde: Førtidspension og psykiske lidelser blandt socialpædagoger og socialrådgivere i PKA. August 2008. Af Jørgen Møller Christiansen, Kasper Lopdrup og Henning Hansen.

# Lærerforening ønsker lokale voldspolitikker

*– Der er reelle problemer med børn og unge, der truer eller øver vold mod ansatte, herunder lærere. Dét skal der helt bestemt gøres noget ved. Skolerne skal være tydelige, have klare ordensregler, have diskuteret og afklaret forventninger til elever og forældre om den ønskværdige adfærd og have formuleret regler i forhold til uacceptabel adfærd, siger Jan Trojaborg, formand for Københavns Lærerforening (KLF).*

Af Hanne Juul Nielsen  
Journalist, Socialt Udviklingscenter SUS

Men Jan Trojaborg afviser Københavns kommunes oplæg til en central, entydig voldspolitik, som skal gælde for alle skoler:

– Enhver skole have en voldspolitik, der er kendt af alle. Dét forudsætter en lokal proces, hvor alle de ansatte deltager – og i fællesskab får præciseret, hvor grænserne skal gå på deres skole med den kultur, de har og i forhold til boligkvarteret og dets borgere, lyder kommentaren fra Jan Trojaborg til Københavns Børn og Ungeudvalgs forslag fra juni måned.

Forslaget går ud på, at alle skoler skal omfattes af en ensartet og effektiv politik, som skal dæmme op for volden i klasselokaler og skolegårde.

## Lokal proces

KLF foreslår i stedet, at hver enkelt skole og institution kommer gennem en proces, hvor de lokale værdier afklares og bliver en del af hver enkelt ansattes

## Enhver skole

### skal have en voldspolitik,

### der er kendt af alle.

holdning til det til tider meget udfordrende arbejde med de unge, der er grænseoverskridende og i enkelte tilfælde så ekstreme i deres opførsel, at de ikke kan rummes på en normal folkeskole.

I sine anbefalinger peger Jan Trojaborg på, at indsatsen skal foregå i en todelt proces:

1. Ved at få styrke det foregribende og forebyggende arbejde, så der ydes en tidlig indsats overfor familier med store sociale problemer.
2. Ved at bevare og udbygge mulighederne i kommunen for at anbringe elever, der synes uden for pædagogisk rækkevidde på særlige institutio-

ner med det fornødne, særligt kvalificerede personale og ressourcer svarende til opgaven.

– Med en øget fagprofessionel indsats og en styrkelse af det tværfaglige samarbejde kan en lang række konflikter og dermed også voldsepisoder undgås, lyder opfordringen fra Jan Trojaborg.

Københavns Lærerforening opfordrer samtidig til, at man fra centralt hold sikrer, at alle skoler rent faktisk får udarbejdet en voldspolitik inden for en given rimelig frist.

## Hver fjerde lærer oplever vold

24 procent af lærerne har i det seneste år været udsat for vold eller trusler om vold på arbejdet. I langt de fleste tilfælde forekommer i folkeskolens specialklasser eller i specialskolerne. ■

Kilde: Lærerlivet på godt og ondt. Undersøgelse af psykisk arbejdsmiljø blandt medlemmer af Danmarks Lærerforening. Jørgen Møller Christiansen og Inge Larsen, CASA. Maj 2007.

# Vold og mobning – EU-aftaler på plads

*EU's rammeaftale om vold og chikane på arbejdspladsen fra 2007 er nu indarbejdet i de danske overenskomster 2008. Derudover har KTO, KL og Danske Regioner indgået aftaler at medsystemet nu arbejder videre med at få aftalen til at virke i praksis på arbejdspladserne. Statsoverenskomsten har indskrevet aftalen under trivsel og sundhed.*

Af Hanne Juul Nielsen  
Journalist og kommunikationskonsulent,  
Socialt Udviklingscenter SUS

Rammeaftalen er indgået mellem de europæiske arbejdsgiver- og lønmodtagerorganisationer og er godkendt i Danmark af DA, LO, DA, FTF og AC.

Med den overordnede rammeaftale har Danmark og øvrige EU-lande defineret arbejdsgiverens pligt til at beskytte arbejdstagerne mod chikane og vold på arbejdspladsen.

## **Fra aftale til virkelighed**

Det næste skridt er, at overenskomst-aftalerne implementeres på arbejdspladserne. KTO, KL og Danske Regioner har indskrevet aftalen i deres overenskomst § 10 og § 12. Aftalen siger om indsatsen mod vold, mobning og chikane, at medindflydelses- og medbestemmelses-systemet eller samarbejdssystemet skal aftale retningslinjer for arbejdspladsens sam-lede indsats for at 'identificere, forebygge og håndtere problemer i forhold til vold, mobning og chikane i forbindelse med arbejdets udførelse'.

Statsoverenskomsten mellem Finansministeriet og CFU har også fokus på trivsel og sundhed. 'Chikaneaftalen' indgår her i samarbejdsaftalens § 5.

## **Identifikation**

Forskellige former for chikane og vold kan påvirke arbejdspladsen. De kan

- være af fysisk, psykisk og/eller seksuel karakter
- være enkeltstående tilfælde eller mere systematiske handlingsmønstre
- forekomme blandt kolleger, mellem overordnede og underordnede medarbejdere eller tredjeparter, såsom klienter, kunder, patienter, elever m.fl.
- variere fra mindre tilfælde af krænkende adfærd til mere alvorlige handlinger, inklusive lovovertrædelser, der medfører indgreb fra de offentlige myndigheder.

Den såkaldte chikaneaftale træder i kraft overfor de former for chikane og vold,

som finder sted i forbindelse med arbejdets udførelse.

Find den europæiske aftale på [www.fagligt.eu](http://www.fagligt.eu) – og overenskomst-aftalerne på henholdsvis [www.kto.dk](http://www.kto.dk), [www.kl.dk](http://www.kl.dk) og [www.cfu-net.dk](http://www.cfu-net.dk). ■

Skal vi slå om det?



vold**so**mudtryksform

Dit nærvær – andres tryghed



vold**so**mudtryksform

Tal om det



vold**so**mudtryksform

--

--	--	--

**Hvordan forebygger du og din arbejdsplads vold?**

Vold er aldrig et privat problem – tal om det!

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



vold**so**mudtryksform

--

--	--	--

**Hvordan forebygger du og din arbejdsplads vold?**

Vold er aldrig et privat problem – tal om det!

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



vold**so**mudtryksform

--

--	--	--

**Hvordan forebygger du og din arbejdsplads vold?**

Vold er aldrig et privat problem – tal om det!

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



vold**so**mudtryksform

# Når ældre griber til vold



Socialt Udviklingscenter SUS holder i efteråret tre temamøder målrettet ledere og medarbejdere i ældreplejen, i projekt Vold som Udtryksform. For også ældre borgere griber til vold over for medarbejdere – og problemet er stigende.

Ifølge en omfattende undersøgelse fra Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (2005) var 23 procent af medarbejderne i ældreplejen udsat for vold på arbejdet én eller flere gange. Mere end hver tredje havde været udsat for trusler om vold.

På pleje- og omsorgscentre, i hjemmeplejen og beskyttede boliger opstår ofte situationer, hvor konflikter kan udvikle sig til vold. Det kan være en ældre, måske dement borger, der spytter, sparker, slår, skubber eller truer en medarbejder.

Vold er aldrig i orden, heller ikke når den voldelige er en ældre medborger, der i afmagt truer eller på andre måder er grænseoverskridende. Vold på jobbet kan have omfattende konsekvenser – både personligt og i arbejdslivet.

#### **På temadagene bliver problematikken omkring 'ældre vold' belyst gennem forskellige oplæg:**

##### **Vold i ældreplejen: Hvad mener fagforeningen?**

*Oplæg af Charlotte Bredal, arbejdsmiljøkonsulent, FOA fag og Arbejde:*

Forekomsten af vold blandt medarbejdere i ældreplejen samt overenskomstaftalen for 2008 om vold, mobning og chikane.

##### **Synlighed og forandring: Fokus på registrering og anmeldelser**

*Oplæg af Dorthe Perlt og Tina Hjulmann Meldgaard, Socialt Udviklingscenter SUS:*

Registrering og anmeldelse af voldelige episoder på arbejdspladsen skaber fokus på problemet og grundlag for forandring.

##### **Samarbejde er den bedste forudsætning for voldsforebyggelse**

*Oplæg af Anja Thoft Bach, distriktsleder Område Øst, Toftebo-Centret:*

Hvordan forebygger vi volden i plejesektoren, og hvordan minimeres medarbejdernes brug af magt? Oplægget tager udgangspunkt i relevansen og værdien af det tværfaglige samarbejde omkring borgeren – 'Når vi rider på samme hest lykkes tingene ofte!'