

Vil du gå glip

af alt dette på 2-dages konferencen 16.-17. november?

Skynd dig ind på [www.voldsomudtryksform.dk](http://www.voldsomudtryksform.dk) og meld dig til!

nsen. **Kommunil**  
ved Center for Kor  
nd problemat?

2009

Nyhedsbrevet

OKT

# JOB UDEN VOLD

Gør vold på din arbejdsplads til historie

teknolog...  
og sundhedssektoren i Irland; Kevir  
ngsskemaer til brugerne: Si  
eurocenter – et godt psykisk ar  
itt Kristensen og ergoterapeut og  
mplementering af voldsfore  
urvetoften, Vejle. Bæredygtig org  
e: Leder af Område for udviklingsh  
rthe Gjerlevsen, Område for udviklingshæmm  
mmune: Planlægningskonsulent og sikkerh  
sleder Børge Bryld, Haderslev Kommune.  
mmune: Fuldmægtig og sikkerhedsrepr  
center Hedelund: Konfliktråd med b  
nelore Hermann, psykolog Jette Kromayer og  
sen, Bocenter Hedelund. Beboervoldsp  
mstrupkollegiet. **Voldsforebyggelse i ældreplejen. Praksis, holdninger c**  
riksleder Anja Toft Bach, social- og sundhedsassistent Sine Sørensen og pleje  
n Hauge Andersen, Toftebo-Centret, Herning. **Slag til højre og venstre: Ander**  
det er ham!). **Region Hovedstadens Psykiatrisk indsatsområde 'Bedre**  
håndtering af konflikter, vold og trusler om vold': Udviklingskonsuler  
ersen, Psykiatriens Uddannelsescenter og udviklingskonsulent Birgitte Bækgaard  
s Hospital. **Projekt 'Sikker by' – voldsforebyggelse blandt parke**  
jdsmiljøkonsulent Hanne Lassen, Københavns Kommune. **Nænsom nødva**  
ewall-metoden: Direktør Karina Mammen, Durewall Institutet. **Sikkerheds**  
bejdsmiljøkonsulent Sussan Balleby, Center Sct Hans, Roskilde. **Forebyggelse i**  
s på voldspolitik, kommunikation og relationer: Forstander Kaj Laurits  
er Peter Jørgensen, Stevnstøtten, Rødvig Stevns. **Sikkerheden skal vende**  
pædagog Britta Schak Jakobsen, socialpædagog Jakob Højrup Vendelbo og ke  
erup, Sødissbakke. **Voldsforebyggelse i Vejle Kommune: Trivselskonsulent L**  
styringskonsulent Kathrine Abildgaard, Vejle Kommune. **Voldspolitik i Holbæk**  
ehandler Anette Kornmaaler og sagsbehandler Lonnie Nielsen, Holbæk Kommun  
**ommunikation og relationer: Konflikthåndtering for hverdagens kriger**  
ktcoach Lars Mogensen. **Magtanvendelse: Jurist Susanne Bonde, Aalborg Kommune**  
nder Jonna Kastberg, Autismecenter Nordjylland, Aalborg Kommune. **Arbejdstilsynets erf**  
r med og indsats mod vold: Psykolog Steen Christensen, Arbejdstilsynet. **Ledelse**  
r og kvalitetsudvikling i det voldsforebyggende arbejde: Centerchef Jan Toft  
risk Center Ballerup. **Voldsindsats på to ben: TR-konsulent Kjeld Sandahl Skov, Social**  
ogerne. **Velkomst og åbning af konferencen: Direktør Per Holm, Socialt Udviklings**  
SUS. **Kroppe taler – kroppe sladrer: Teaterlærer og underviser Brian Hansen**  
**ommunikation, konflikt og dialog: Skolelærer, voksenunderviser og konfliktmægler ve**  
for Konfliktløsning Henrik Rosager. **Måske findes løsningen et andet sted end pro**  
t? – **Voldsforebyggelse på ældreområdet: Erhvervspsykolog Michael Munch-Hansen**  
t ikke sætter sig!: Psykolog John Zeuthen. **Debriefing og kollegial krisehjælp**  
en at holde balancen: Psykolog Ingrid Hviid. **Når børn udøver vold i skolen**  
nt i Danmarks Lærerforening Birthe Hansen. **Training on the management of violen**  
es it work?: Lektor på Dundalk Institute of Technology, Irland og facilitator for forsknings-  
om forebyggelse og håndtering af vold i social- og sundhedssektoren i Irland; Kevin McKenn  
indflydelse, åben dialog og registreringsskemaer til brugerne: Sikkerhedsleder  
Rank, Orion, Hillerød. **Hammel Neurocenter – et godt psykisk arbejdsmiljø:**  
peut og selvbeskyttelsesinstruktør Majbritt Kristensen og ergoterapeut og klinisk kvalitetsud-  
erete Greve, Hammel Neurocenter. **Implementering af voldsforebyggende initiati**  
terleder Hanne Frandsen, Spurvetoft, Vejle. **Bæredygtig organisati**  
dsforebyggende arbejde: Leder af Område



**26 procent** af kommunerne har fået påbud fra Arbejdstilsynet. Alligevel er kommuner og regioner kommet godt i gang, når det gælder om at vedtage og indføre retningslinjer for forebyggelse af vold på arbejdspladserne. Det viser en helt ny undersøgelse af indsatsen mod vold, som er gennemført for BAR SoSu,

Branchearbejds miljørådet for Social & Sundhed, af CASA, Center for Alternativ Samfundsanalyse og Socialt Udviklingscenter SUS.

Alle fem regioner og 79 ud af 98 kommuner har besvaret det spørgeskema, som de fik tilsendt. To ud af tre af både kommuner og regioner har på det over-

ordnede HovedMED-niveau vedtaget skriftlige retningslinjer for forebyggelse af vold og trusler på regionens eller kommunens arbejdspladser.

### Stort fokus

I ni ud af 10 retningslinjer, har kommuner og regioner beskrevet, hvad de definerer

## JUV VOXPOP

### Vi kan altid blive bedre

Af Ida Rausch, Socialt Udviklingscenter SUS

**Vi greb fat** i tre deltagere fra temadagen 'Sæt ikke kikkerten for det blinde øje!' i Odense, som blev afholdt af Vold som Udtryksform og spurgte dem: Hvad får I ud af at være her?

Fra Silkeborg Kommune er Tony Elmstrøm og Mikael Rolle fra Organisations- og personaleafdelingen kommet til temaeftermiddag om voldsforebyggelse for at suge viden til sig.



**Tony Elmstrøm:** – Silkeborg Kommune har blandt andet fokus på vold og trusler, og hvordan vi kan ruste vores kollegaer til at håndtere det. Jeg er kommet for at få gode råd med hjem til den proces.



**Mikael Rolle:** – Det gælder om, at de voldsomme oplevelser ikke skal ligge øverst i rygsækken og fylde, men skal håndteres og pakkes godt ned i bunden. For at gøre det, har vi lige nu gang i et netværksprojekt, hvor vi arbejder med at danne netværk på tværs internt i kommunen, så man kan lære af hinandens erfaringer.

*Fortsættes side 3*



Danske Regioner og KL, Kommunernes Landsforening, har udgivet deres vejledninger i pjeceform. Regionernes pjece kan hentes på [www.regioner.dk](http://www.regioner.dk) under Publikationer, og KLs pjece kan hentes på [www.personaleweb.dk](http://www.personaleweb.dk)

### OK08-vejledning

## Vejledningerne på tryk

**Nu kan både** det regionale og det kommunale MED-system trygt arbejde videre med retningslinjerne omkring trivsel og sundhed på arbejdspladserne. KL's vejledning om temaerne 'vold, mobning og chikane' er på vej ud i landet. I juni måned udkom den tilsvarende vejledning for det regionale område.

De to vejledninger tager begge udgangspunkt i arbejdsgivers pligt til at udforme en hensigt eller erklæring om, at vold, mobning og chikane ikke tolereres.

Nogle temaer er dog skærpet i KLs vejledning i forhold til det regionale aftaleområde.

### Variationer i vejledningen

Der er variationer i de to vejledninger:

- Mobning og chikane fra 3. person opstår hyppigere på det kommunale område end på det regionale område. Derfor er der i KL-vejledningen indføjet nogle afsnit og bemærkninger om denne problemstilling.
- I den kommunale vejledning er det også understreget, at kommunens reaktionsmuligheder over for medarbejdere eller ledere, der gør sig skyldig i mobning eller chikane, også omfatter sædvanlige disciplinære tiltag som advarsel, afsked eller bortvisning.
- Desuden indeholder KL-vejledningen et afsnit, som særligt omhandler beskyldninger om misbrug af børn.

Vejledningerne er udsendt til organisationerne og til HovedMED i henholdsvis kommuner og regioner.

Det samlede notat om undersøgelsen kan hentes på [www.etsundtarbejdsliv.dk/vold](http://www.etsundtarbejdsliv.dk/vold).

Her er også en række informationer om voldsforebyggelse, hjælp til at komme i gang eller få et servicetjek på sin voldspolitik.

som vold, hvordan de arbejder med at forebygge vold og, hvordan de hjælper en ansat, som udsættes for vold.

– Undersøgelsen viser, at kommuner og regioner er godt på vej med at få udarbejdet de retningslinjer, som blev vedtaget i forbindelse med overenskomstaftalerne i 2008, siger Preben

Meier Pedersen, chefkonsulent i KL og formand for BAR SoSu.

#### Fra retningslinjer til effekt

En egentlig effekt af de overordnede retningslinjer siger undersøgelsen ikke noget om.

– Vi håber og tror på en effekt. Men i

første omgang må vi vente til retningslinjerne er fuldt implementerede i løbet af 2010, siger Inger Bolwinkel, forbundssekretær i FOA – Fag og Arbejde og næstformand i BAR SoSu.

## Stafet

# En lille kuffert rejste...

**Så er fem kufferter** på vej rundt i det ganske land – for at samle viden om og gode ideer til at forebygge vold på arbejdspladserne. 'Kuffertstafetten' er skudt i gang af Bar SoSu, som med stafetten sætter fokus på at opsamle erfaringer, gode ideer mv. fra fem typer af arbejdspladser: Børn og unge, specialinstitutioner, plejesektoren, psykiatrien og somatikken.

Stafetprojektet har til formål at afdække såvel det fælles som specifikke inden for de fire områder. Den bærende idé med stafetprojektet er således at indhente viden om og udbrede kendskabet til, hvordan arbejdspladser inden for de fire områder tackler udfordringen med at forebygge og håndtere vold i arbejdet.

#### Fra Køge til Gladsaxe

I Køge Kommune ser arbejdsmiljøkonsulent Solveig Jakobsen kuffertstafetten som en anderledes og involverende måde at gøre opmærksom på vold og forebyggelse af vold:

– Jeg oplever, at det fortsat er en stor opgave, der skal løftes – og som skal løftes sideløbende med mange andre store opgaver. Kuffertstafetten kan synliggøre, at der er mange gode takter i det, der foregår rundt omkring på de forskellige typer af arbejdspladser – og at der fortsat er behov for fokus på udfordringerne med vold.

Solveig Jakobsen har netop sendt kufferten af sted til Gladsaxe Kommune – nu med forskellige bidrag fra Køge-arbejdspladser.

– Jeg valgte fx at lægge et eksempel på et registreringsskema fra Agerbæk-huse i kufferten. Agerbæk-huse er et bo- og aktivitetstilbud for voksne. Her registrerer man fx, hvis en beboer med spasticitet ofte reagerer ved at slå ud til højre. Sådant en observation og registrering kan være med til at forebygge vold – også for personale, der måske ikke kender beboeren så godt, fortæller Solveig Jakobsen.

Gladsaxe Kommune har et aktuelt fokus på trivsel og sender så kufferten videre til en anden og efter planen sidste kommune.

Sideløbende er de fire øvrige kufferter i projektet på eventyr i andre arbejdsområder.

Opsamlingen af kuffertelementerne varetages af CASA og af Socialt Udviklingscenter SUS for BAR SoSu.



En lille kuffert med vægtigt indhold – når den har været på besøg i tre forskellige kommuner og er blevet fyldt med materialer om vold og voldsforebyggelse fra mange forskellige arbejdspladser.

## JUV VOXPOP...

Else Kirk er leder af et socialpsykiatrisk aktivitetshus i Odense. Her fik en alvorlig volds-episode i foråret 2009 sat voldsforebyggelse på dagsordenen. 17 medarbejdere fra aktivitetshuset er med til temamødet.

**Else Kirk:** – Vi er ikke en institution, som tit oplever vold, så selv om vi gennem mange år har haft en beredskabs- og kriseplan, virkede den ikke godt nok. Vi er ellers gode til konfliktnedtrapping og har arbejdet meget med det, og så kom det alligevel så brat. Det er et område, vi aldrig bliver færdige med at udvikle.



## Mobning gør ondt

**Mobning og chikane** skal tages alvorligt, viser forskningsprojektet 'Mobning og chikane på arbejdspladsen'.

Annie Høgh, Københavns universitet, har stået i spidsen for forskningsprojektet. Forskere fra Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA), Københavns Universitet (KU) og arbejdsmiljørådgivere fra CRECEA har undersøgt, hvor udbredt mobning er på danske arbejdspladser: Hvem udøver mobning, i hvilket omfang medfører mobning sygefravær og hvilke helbreds-mæssige konsekvenser mobning har.

Forskerne har også kigget på, om mobning og konflikter på arbejdspladsen kan forebygges.

Et af de talrige resultater fra det omfattende projekt er, at det er dagligdags handlinger, der kan gøre ondt på mobberamte. Ifølge rapporten er det sladder, bagvaskelse og udelukkelse af fællesskabet, der koster sygefravær fra jobbet.

Læs mere om undersøgelsen på [www.arbejdsmiljoforskning.dk](http://www.arbejdsmiljoforskning.dk)

**Netværksmøder**

Medarbejdere og ledere på døgninstitutioner og specialskoler for børn og unge

3. november, Aalborg

Tidligere deltagere på Uddannelse til Rådgiver i Forebyggelse af Vold 2008/2009:

4. november, Middelfart

Centralt placerede arbejdsmiljøkonsulenter, sikkerhedsledere, udviklingskonsulenter, personalechefer m.fl.

4. november, Vejle

**Den Store Voldskonference** Vold som Udtryksform

16.-17. november, Nyborg Strand

*Kurser*

# Skat på scenen

**Flere tusinde** medarbejdere i Skat har siden sommeren 2008 været på todages kurser under overskriften 'Hjælp din kunde – undgå konflikter'. Selvom nogen mennesker har 'skatteskræk', så har kursusforløbet vist, at skatte-medarbejdere ikke lider af scenskæk: De har med åben pande kastet sig ud i øvelserne med Forumteater – og med stor succes.

– Vi blev inspireret af 'Vold som Udtryksform', som i 2008 afholdt temamøder med blandt andet metoden forumteater på programmet. Den metode indgår nu i vores kursusforløb, og den har vist sig at være meget effektiv, når vi skal tage fat på de svære kundesituationer, siger Niels Erik Pedersen, uddannelsesansvarlig i Center for Kompetence, Skat.

**Kundekontakten**

Anledningen er nok så barsk: I slutningen af 2007 blev en sikkerhedsmand ved Skat København dræbt af skud af en vred kunde.

Omgående blev sikkerhedsberedskabet gennemgået – og en kursusrække sat i gang for vagtpersonale og alle medarbejdere, der har direkte kundekontakt: Sagsbehandlere, udegående sagsbehandlere i økonomisk kriminalitet hos fx rockere, kassemedarbejdere, pantefogeder m.fl.

– Vi arbejder blandt andet med en model

for den gode kundekontakt, hvor vi ser på, hvor de mulige konflikter kan opstå i mødet med kunden. Vi klæder medarbejderne på til at forudse, hvor konflikten kan opstå og med redskaber til at forebygge, at de selv trapper konflikten op. Det er elementer, som forumteater er meget velegnet til at sætte fokus på, siger Niels Erik Pedersen.

**Bløde kurser**

Niels Erik Pedersen understreger, at todages kurserne indeholder konkret teori og at stort fokus på de bløde elementer, når vold og trusler skal forebygges som fx kropssprog og kommunikation.

Forumteater-delen afvikles i samarbejde med Dacapo. De små skuespil, som indgår i Forumteater-eftermiddagen på kurserne, er udviklet sammen med repræsentanter fra de berørte medarbejdergrupper.

Kursusdagene består derfor af

- Dag 1 – formiddag: Teori og fokus på kropssprog, konflikthåndtering mv.
- Dag 1 – eftermiddag: Forumteater, hvor der håndplukkes fra en samlet pakke på 13-14 forskellige skuespil – målrettet deltagerne
- Dag 2 – formiddag: Opsamling på Forumteater: Hvordan gik det? Hvad gik galt? Hvordan blev konflikten løst?
- Dag 2 – eftermiddag: Videoseancer, hvor deltagerne selv optager videosekvenser om 'den gode kundekontakt'.

Niels Erik Pedersen vurderer, at de succesfulde todages kurser omfatter omkring 5000 medarbejdere fra Skat. Deltagelse i kurserne er frivillig – men interessen er overvældende og nærmer sig fuldt hus i forhold til målgruppen.

Fra Skats todages kurser med blandt andet forumteater.

Dialog er ikke nok, når det brænder

– **Det er** uacceptabelt, at brandfolk skal risikere liv og lemmer, fordi de passer deres job. Vi må have et bredt samarbejde på tværs med sociale myndigheder, politiet og andre, der har en interesse i at få løst problemet, siger Bjarne Petersen, faglig sekretær med særligt ansvar for arbejdsmiljø i Brandfolkernes Organisation.

Brandmænd og ambulanceførere oplever i stigende grad chikane og trusler, når de rykker ud. Ved nogle udrykninger er det nødvendigt med politibeskyttelse.

Ifølge Bjarne Petersen er der sket et voldsomt skred i respekten i de seneste 20 år:

– Det er børn og unge ned til 10-12 års alderen, der kaster med sten mod udrykningskøretøjer om natten. Brandvæsenerne er i dialog med fædregrupper og andre dele af lokalmiljøerne omkring problemområderne. Men det er ikke nok. Der skal mere til.

