

# Vold på arbejdspladsen

- danske erfaringer med voldsforebyggelse  
på social- og sundhedsområdet

Vold på arbejdspladsen  
- danske erfaringer med voldsforebyggelse  
på social- og sundhedsområdet

Socialt Udviklingscenter SUS, december 2006

Tekst: Karen Pedersen  
Redaktion: Per Holm og Bjarne Møller

Socialt Udviklingscenter SUS  
Nørre Farimagsgade 13  
1364 København K  
Tlf. 3393 44 50  
Fax 3393 5450  
sus@sus.dk  
www.sus.dk

Udgivet med støtte fra Arbejdstilsynet

## Forord

Bid, krads, spark og niv... For mange hører vold og trusler med til det at gå på arbejde. Særligt medarbejdere på social- og sundhedsområdet kender til det.

Derfor er voldsforebyggelse også for alvor kommet på dagsordenen i de senere år. Både ude på arbejdspladserne og i de faglige organisationer.

I de sidste 10-15 år er der sat gang i en lang række udviklingsarbejder og indsatser for at udvikle metoder til at bringe volden ned – og værktøjer til at håndtere volden, hvis eller når den alligevel opstår. For helt undgå den kan vi ikke.

Den forebyggende indsats er sket via det landsdækkende projekt Vold som Udtryksform og via to statslige puljer, der er meldt med det formål at forebygge og håndtere vold.

Det øgede fokus på vold som arbejdsmiljøproblem har betydet, at det er kommet mere åbenhed om problemerne med vold. Det er blevet legalt at tale om, at man kan blive udsat for vold og trusler på sit arbejde. Tilbagemeldinger fra arbejdspladser viser, at medarbejdernes opfattelse af volden og deres bevidsthed om, hvordan de håndterer den, har ændret sig betydeligt.

Heldigvis viser erfaringerne også, at der er gode muligheder for at bringe volden ned. Samtidig smitter en god indsats for at forebygge vold ofte af på det psykiske arbejdsmiljø i det hele taget.

At udvikle de faglige og pædagogiske metoder er en vigtig grundsten på mange af de arbejdspladser, der har succes med at forebygge volden. Metoderne handler fx om ændret pædagogik, nye måder at kommunikere med brugere, klienter eller patienter og om ændrede behandlingsmetoder.

Meget tyder på, at arbejdspladserne opnår de bedste resultater, når de samtidig benytter sig af mere konkrete metoder, som fx registrering og analyse af voldelige episoder, videooptagelser som grundlag for fælles læring, løbende supervision, ændret fysisk indretning, voldspolitik og et godt kriseberedskab.

Hæftet her fortæller om de danske erfaringer med at forebygge og håndtere vold og trusler på danske arbejdspladser i social- og sundhedssektoren. Med vægt på faglige, pædagogiske og konkrete metoder.

Vi håber, det kan være til inspiration - også uden for Danmark.

Per Holm  
Direktør

Bjarne Møller  
Seniorkonsulent

## Indhold

<a href="#"><u>Vold på arbejdspladsen</u></a> .....	5
<a href="#"><u>Voldsforebyggelse i Danmark</u></a> .....	5
<a href="#"><u>Erfaringerne</u></a> .....	6
<a href="#"><u>Initiativerne</u></a> .....	6
<a href="#"><u>Samarbejde og trivsel</u></a> .....	8
<a href="#"><u>Faglige og pædagogiske metoder</u></a> .....	10
<a href="#"><u>Voldspolitik</u></a> .....	11
<a href="#"><u>Kriseplan</u></a> .....	13
<a href="#"><u>Registrering og analyse</u></a> .....	15
<a href="#"><u>Uddannelse og supervision</u></a> .....	18
<a href="#"><u>Tekniske og fysiske forhold</u></a> .....	20
<a href="#"><u>Brugerindflydelse</u></a> .....	21
<a href="#"><u>5 gode råd</u></a> .....	22
<a href="#"><u>Voldsforebyggelse som en del af uddannelsen</u></a> .....	23
<a href="#"><u>Hvis du vil vide mere</u></a> .....	24
<a href="#"><u>Bilag</u></a> .....	25
<a href="#"><u>Det danske arbejdsmiljøsystem</u></a> .....	25
<a href="#"><u>Centrale initiativer til voldsforebyggelse</u></a> .....	28
<a href="#"><u>Vold som Udtryksform I (1992-2006)</u></a> .....	28
<a href="#"><u>Vold som Udtryksform II (2006-2009)</u></a> .....	29
<a href="#"><u>Vold som kommunikationsmiddel (2000-2002)</u></a> .....	30
<a href="#"><u>Projekt PARIS (2002-2004)</u></a> .....	31

## Vold på arbejdspladsen

I de senere år er der kommet mere fokus på arbejdsvold, både i EU<sup>1</sup> og internationalt.

Mere en hvert fjerde af alle voldsovergreb i Danmark sker på arbejdspladsen. Det betyder, at der er større risiko for at blive udsat for vold på sit arbejde, end hvis man går på værtshus. 8 procent af lønmodtagerne i Danmark været udsat for vold eller trusler om vold på deres arbejde inden for det seneste år. Volden rammer især offentligt ansatte, og nogle faggrupper er særligt udsatte. Især medarbejdere på social- og sundhedsområdet og i undervisningssektoren er udsatte for vold fra brugere, klienter eller patienter.

Vold og trusler er ikke bare ubehageligt for dem, det går ud over. Det kan have alvorlige konsekvenser for den enkeltes trivsel og helbred og for hele arbejdspladsen. Derfor har arbejdspladser og faglige organisationer også i stigende grad fokus på vold som arbejdsmiljøproblem.

### Voldsforebyggelse i Danmark

Danmark har en mangeårig tradition for at forebygge vold og trusler på arbejdspladser, specielt i social- og sundhedssektoren. Siden 1992 har det landsdækkende projekt Vold som Udtryksform arbejdet på at begrænse volden og dens skadevirkninger. Projektet har sat fokus på at finde årsager til, at volden opstår, og på at udvikle metoder til at forebygge og minimere vold. Det er sket i et unikt samarbejde mellem ministerier, amter, faglige organisationer, brugerorganisationer og en lang række arbejdspladser lokalt og regionalt.

Da strukturreformen<sup>2</sup> trådte i kraft den 1. januar 2007, ændrede Vold som Udtryksform også organisering. Folketinget har bevilget 20 mio. kroner til at fortsætte indsatsen frem til 2009. Det overordnede mål at forebygge vold og voldens skadevirkninger på kommunale og regionale arbejdspladser og at bringe antallet af episoder med vold og trusler om vold ned.

Det er tredje gang staten sætter penge af på finansloven til at forbygge vold på arbejdspladsen. I 1999 gav staten en særlig bevilling til Projekt Vold som Kommunikationsmiddel. Pengene skulle bruges til at sætte udviklingsarbejder i gang på særligt udsatte bo- og servicetilbud for mennesker med udviklingshæmning, sindslidelse og demens m.fl. Desuden skulle voldsforebyggelsen så vidt muligt indarbejdes i de faglige uddannelser, altså på pædagogseminarier, sygeplejeskoler mv.

Disse initiativer blev senere fulgt op af Projekt PARIS (Psykisk arbejdsmiljø på arbejdspladser med risiko for vold), som også var finansieret af penge fra det offentlige. Formålet var at fastholde fokus på voldsforebyggelse og at sprede erfaringerne længere ud – på tværs af virksomheder, sektorer og brancher.

Fælles for indsatsen var – og er stadig – den grundholdning, at mennesker, der har særligt brug for omsorg og støtte, ikke er specielt voldelige, men at volden derimod en måde at udtrykke sig på. Når kommunikationen svigter, og man ikke føler, at man bliver hørt eller forstået, er der ofte kun voldens sprog tilbage. Derfor er det vigtigt at lære at forstå årsagen til

---

<sup>1</sup> Undersøgelser fra Det Europæiske Institut for Forbedring af Leve- og Arbejdsvilkår viser, at omkring 10 pct. af arbejdsstyrken i EU er udsat for vold eller trusler på deres arbejde.

<sup>2</sup> 1. januar 2007 fik Danmark ny struktur. De hidtidige 14 amter blev slået sammen til 5 regioner, og 272 kommuner blev 98. De fleste sociale institutioner overgik fra amterne til kommunerne. Projekt Vold som Udtryksform fortsætter som et landsdækkende projekt med regionale og kommunale arbejdspladser som målgruppe.

volden og at få redskaber og udvikle metoder til at forebygge den. Og derfor handler en stor del af indsatsen på arbejdspladserne også om at se på egen praksis og faglighed.

### **Erfaringerne**

Det vedvarende fokus på området har betydet, at der er sat gang i mange lokale og regionale udviklingsprojekter og initiativer og høstet værdifulde erfaringer med at forebygge og håndtere vold og trusler på danske arbejdspladser.

Og tilbagemeldinger fra arbejdspladser og statistikken<sup>3</sup> over anmeldte voldsepisoder tyder på, at det nytter at forebygge. Der er gode muligheder for at komme vold og trusler til livs. Samtidig skaber en god indsats for at forebygge vold ofte andre vigtige resultater, såsom et bedre psykisk arbejdsmiljø.<sup>4</sup>

De mange initiativer gennem årene har også betydet, at der er kommet mere åbenhed om problemerne med vold. Det er blevet ”tilladt” at tale om, at man kan blive udsat for vold på sit arbejde. Og at det ikke er noget, man bare må finde sig i som en arbejdsrisiko. De fleste arbejdspladser ser i dag volden som et arbejdsmiljøproblem, som det er et fælles ansvar at gøre noget ved.

### **Initiativerne**

De mange voldsforebyggende initiativer på arbejdspladserne har især fokus på:

- Nye faglige og pædagogiske metoder
- Nye kommunikationsmetoder
- Voldspolitik
- Beredskabsplaner og krisehjælpsordninger
- Metoder til at registrere og analysere voldsepisoder
- Kurser i konflikthåndtering og voldsforebyggelse
- Uddannelse af særlige ressourcepersoner på arbejdspladserne

Læs mere om det på de næste sider.

---

<sup>3</sup> Indsatsen med at forebygge vold har været særlig intensiv på (døgn)institutioner for mennesker med udviklingshæmning og på institutioner for ældre. På disse typer institutioner er antallet af anmeldelser af vold i arbejdet til Arbejdstilsynet faldet markant siden slutningen af 1990'erne – set i forhold til andre områder, hvor der ikke har været samme opmærksomhed på det voldsforebyggende arbejde.

<sup>4</sup> Arbejdstilsynet har igangsat en evaluering af erfaringerne fra de ca. 70 projekter, der har fået offentlig støtte til forebyggelse af vold på arbejdspladserne. Projekterne omfatter arbejdspladser fra mange brancher. Evalueringen udføres af konsulentfirmaet Bymusen. Evalueringsrapporten vil blive publiceret på [www.vold-som-udtryksform.dk](http://www.vold-som-udtryksform.dk) i foråret 2007. Rapporten vil indeholde et engelsksproget abstract.

[Fakta]

### Definitioner på vold

Nogle **arbejdspladser** har deres egen definition af, hvad der er vold. Som udgangspunkt er det den enkelte medarbejders oplevelse, der afgrænser, hvad der er vold eller trusler om vold.

**Arbejdstilsynet** i Danmark skelner mellem fysisk og psykisk vold.

Fysisk vold er fx slag, spark, bid, kvælningsforsøg og knivstik.

Psykisk vold er fx verbale trusler, krænkelser og truende adfærd. Volden kan være rettet direkte mod den ansatte, mod hans eller hendes familie eller mod andre nærtstående personer.

**Europakommissionen** definerer vold som begivenheder, hvor personer krænkes, trues eller overfaldes i forbindelse med deres arbejde. Overgrebene skal ske under omstændigheder, der indebærer en direkte eller indirekte trussel mod deres sikkerhed, velbefindende eller sundhed.

Nogle internationale definitioner af vold omfatter også mobning og seksuel chikane.

[Fakta]

### 8 ud af 100 bliver udsat for vold på arbejdet

8 pct. af samtlige danske lønmodtagere, svarende til mellem 200.000 og 240.000 medarbejdere, er hvert år udsat for vold på arbejdet. Niveaueet er stort set uændret de seneste år.

Især medarbejdere på social- og sundhedsområdet og i undervisningssektoren er udsatte.

<i>De mest udsatte faggrupper</i>	<i>Så mange er udsat for vold</i>
Pædagoger på døgninstitutioner	32 %
Plejepersonale på hospitaler	32 %
Plejepersonale på plejehjem	20 %
Plejepersonale, der arbejder med hjemmepleje	15 %
Omsorgsmedarbejdere, som passer kronisk syge	15 %
Sygeplejersker	13 %
Politi- og fængselspersonale	10 %
Folkeskolelærere	8 %
Pædagoger på daginstitutioner	8 %
Pædagogmedhjælpere	7 %

*Kilde: Arbejdsmiljøinstituttets undersøgelse om psykisk arbejdsmiljø, 2005*

## Samarbejde og trivsel

Vold og arbejdsmiljø hænger sammen. Vold påvirker både den enkelte medarbejders trivsel og helbred og hele organisationens funktion negativt. Og omvendt har et dårligt psykisk arbejdsmiljø betydning for forekomsten af vold.

Derfor er et godt samarbejde og god trivsel i personalegruppen væsentligt for at forebygge vold. Medarbejderne må være opmærksomme på, hvordan de kan støtte hinanden i hverdagen. Det er vigtigt at have fælles værdier og fælles faglige metoder i arbejdet, så personalets indsats skaber størst mulig udvikling og tryghed hos brugerne. Det opnår man blandt andet ved løbende at diskutere pædagogik, retningslinjer og procedurer for arbejdet.

### *Opbakning fra ledelsen*

At forebygge og håndtere vold og trusler er en opgave, som kun kan løses i samarbejde mellem medarbejdere og ledelse. En klar og synlig og engageret ledelse, der bakker medarbejderne op og inddrager dem i beslutningsprocesserne, er en forudsætning for et godt samarbejde – og et godt pædagogisk arbejde.

Det skal være tydeligt, hvilke forventninger ledelsen og medarbejderne har til hinanden, og hvilke krav, ansvar og rettigheder man har. Og reglerne på arbejdspladsen skal være kendt af alle. Ledelsen skal også være opmærksom på at prioritere tid og ressourcer til faglig udvikling, supervision mv.

### *Medarbejderne skal inddrages*

Det er helt centralt, at alle medarbejdere løbende inddrages i en dialog om voldsforebyggelse og føler et fælles ansvar for at skabe gode arbejds- og livsbetingelser for både medarbejdere og brugere. Ofte kan medarbejderne give et andet billede af hverdagen, end det billede ledelsen har. Og ofte vil medarbejderne have ideer til udvikling, der kan tilpasses eksisterende procedurer.

At inddrage medarbejderne er også vigtigt for at beslutninger om at arbejde med voldsforebyggelse bliver ført ud i livet. Her er medarbejdernes loyalitet nødvendig. Og den øges, når man selv er med i beslutningsprocessen.

#### [Fakta]

##### **Vold og arbejdsmiljø**

Både danske og internationale undersøgelser viser, at der er klar sammenhæng mellem det psykiske arbejdsmiljø og det at blive udsat for vold på jobbet. Men det kan være svært at sige, hvad der er årsag og virkning. Faktorer, der især spiller især ind på forekomsten af vold, er:

- Kvantitative krav, dvs. tidspres, højt arbejdstempo, overarbejde.
- Høje beslutningskrav, dvs. når arbejdet kræver, at man skal tage hurtige eller komplicerede beslutninger.
- Læringskrav, dvs. når arbejdsopgaverne kræver viden og færdigheder, man ikke har.
- Rollekonflikter, dvs. når man får arbejdsopgaver uden de fornødne ressourcer, eller når man skal gøre ting i arbejdet, som man føler burde gøres anderledes.
- Manglende forudsigelighed i arbejdet, uvished, ængstelse og utryghed på arbejdspladsen, fx ved omorganisering eller omstrukturering.

*Kilde: Christiansen, J.M.: Vold på arbejdet – med særlig vægt på FTF-medlemmernes arbejdspladser. CASA, 2005.*

[Fakta]

### **Vold og trusler skader helbredet**

Vold og trusler kan give skader på både krop og sjæl.

Både danske og udenlandske undersøgelser viser, at ansatte, der udsættes for trusler, vold og chikane på arbejde, i højere grad end andre dør med en række psykiske symptomer såsom irritabilitet, frustration, vrede, angst, nedtrykthed, tristhed, træthed, nedsat velbefindende m.m.

Et nyligt afsluttet dansk ph.d.-projekt (Wieclaw et al.) viser, at arbejdsrelaterede trusler og vold også er forbundet med alvorlige psykiatriske lidelser. Projektet undersøgte sammenhængen mellem erhverv og risikoen for at blive indlagt eller ambulantly behandlet for depression, angst eller en stressrelateret lidelse (hovedsaglig posttraumatisk stressreaktion (PTSD) og belastningsreaktioner).

Projektet konkluderer, at ansatte i sundheds-, social- og undervisningssektoren – hvor forekomsten af vold er særlig høj – har øget risiko for at udvikle psykiatriske lidelser.

Projektet blev gennemført på Arbejdsmedicinsk Klinik, Århus Sygehus i samarbejde med Center for Register Forskning, Aarhus Universitet og Arbejdsmiljøinstituttet.

*Høgh, Annie: Aggression at work. Bullying, nasty teasing and violence. Prevalence, mediating factors and consequences. Ph.d.-afhandling, Arbejdsmiljøinstituttet, 2005.*

*Wieclaw, J. et al.: Work-related violence and threats and the risk of depression and stress-related disorders. J Epidemiol Community Health 2006; 60:771-775.*

[Eksempel]

Bo-Grindsted, Grindsted:

### **Deler de gode historier**

Overskriften for arbejdet i Bo-Grindsted er en værdsættende tilgang i hverdagen. Det handler kort fortalt om at se på de positive erfaringer og lære af dem.

Bo-Grindsted er et bo- og servicetilbud til voksne med betydelige, varige fysiske og psykiske funktionsnedsættelser. Der er 31 beboere, som alle bor i egen lejlighed.

Botilbuddet har i en årrække løst specialopgaver i forhold til beboere med voldsom adfærd.

En erfaring er, at det psykiske arbejdsmiljø i perioder påvirkes af arbejdet med voldsom adfærd, så stemningen i medarbejdergruppen bliver utryk og negativ. Bo-Grindsted har derfor sat særlig fokus på arbejdsmiljøet – særligt gennem to begreber: den værdsættende samtale og den gode historie.

Den værdsættende samtale eller tilgang (også kaldet appreciative inquiry) tager udgangspunkt i, hvad der fungerer, og hvad der værdsættes i organisationen. Om at have fokus på muligheder og ressourcer frem for på problemer og mangler. I stedet for at fokusere på fx uhensigtsmæssig adfærd hos beboerne, vender medarbejderne det om og forsøger at se på succeser og de positive oplevelser. Det gælder både i arbejdet med beboerne og medarbejderne indbyrdes.

På samme måde benytter medarbejderne sig af ”den gode historie” til at skabe et fælles billede af, hvad der virker, og hvorfor.

Konkret foregår det på den måde, at hver afdeling har en bog, hvor medarbejderne skriver de gode historier ned i hverdagen – store og små ting. Oftest er det søde, sjove og morsomme historier, der finder vej til bogen.

Personalemøderne indledes med, at medarbejderne fortæller en god historie. Bagefter har kollegerne mulighed for at stille spørgsmål ud fra den værdsættende tilgang.

Historiefortællingen går på skift.

Med jævne mellemrum holder Bo-Grindsted historie-fortælle dage for alle medarbejdere fra alle afdelinger.

## Faglige og pædagogiske metoder

Når vold og trusler opfattes som et fælles anliggende, som alle har ansvar for at tage hånd om, kommer der naturligt også mere fokus på de faglige og pædagogiske metoder som et middel til at forebygge vold. Ofte handler det fx om andre måder at kommunikere på.

Helt centralt er det, at medarbejderne på arbejdspladsen har fælles værdier og fælles holdninger til arbejdsmetoder. At udvikle de faglige metoder handler både om, hvordan man planlægger og udfører arbejdet og om løbende at evaluere, justere og videreudvikle metoderne.

Konkrete redskaber kan fx være at skrive dagbog, registrere eller kortlægge aftalte forløb eller observere brugere og medarbejdere ved at optage video i hverdagen og i ”svære situationer”.

### Indsats tilpasset den enkelte

Det er vigtigt at se arbejdsmetoderne i sammenhæng med brugernes reaktioner. At forsøge at forstå, hvordan brugerne bearbejder de indtryk, de får, og dermed måske handler, som de gør.

Medarbejderne må tilpasse indsatsen og arbejdsmetoderne efter den enkeltes behov. Og her er det vigtigt at kende brugerens livshistorie og at observere vedkommendes adfærd. Ofte kan det være nødvendigt at prøve flere forskellige pædagogiske metoder på forskellige brugere. På én virker den anvendte pædagogik måske negativt. Mens det for en anden kan være med til at nedbringe de voldelige episoder.

[Eksempel]

Plejehjemmet Lindegården, Herning:

#### **Afsæt i det positive med Marte Meo**

Plejehjemmet Lindegården i Herning arbejder fagligt og pædagogisk med Marte Meo-metoden, som en integreret del af den daglige pleje.

60 af de ca. 100 beboere på plejehjemmet har demens eller demenslignende symptomer, og det kan give anledning til konflikter og vold i huset.

Marte Meo betyder ”ved egen kraft”. Det er en kommunikationsmåde udviklet i Holland.

Metoden tager udgangspunkt i videooptagelser og blev oprindeligt brugt til intervention eller rådgivning i forhold til forældre, der har problemer med kontakten til deres børn. Forskning i demens viser, at metoden også kan bruges i ældreplejen til at understøtte, at den dementes ressourcer kommer til udtryk.

Lindegården bruger Marte Meo-metoden som et konkret værktøj til at fremme den dementes og hjælperens samspil. Medarbejderne optager hverdagssituationer, hvor hjælperen er sammen med beboerne. Herefter analyserer de videooptagelserne med udgangspunkt i de positive situationer og arbejder videre med det. Formålet er at øge medarbejdernes evne til at understøtte den dementes ressourcer ved at blive mere bevidst om samspillet og ved at kunne analysere, hvad den demente viser med sin adfærd.

Alle medarbejdere på Lindegården har fået tilbudt et introduktionskursus i Marte Meo-metoden. Nogle har taget yderligere kurser i metoden eller gennemført en egentlig uddannelse som Marte Meo-terapeut.

Videooptagelser med fokus på ressourcer og det positive er blevet et arbejdsredskab, som bruges i hverdagen til faglig udvikling. Medarbejderne føler sig bedre rustet til at tackle konflikter og vold. Og antallet af voldsepisoder er faldet.

## Voldspolitik

En voldspolitik på arbejdspladsen kan være med til at skabe synlighed, ensartethed og kontinuitet i arbejdet med at forebygge vold og trusler.

Der er mange gode grunde til at lave en voldspolitik:

- Den sender et signal om, at arbejdspladsen i fællesskab tager hånd om vold og trusler.
- Den kan forbedre arbejdsmiljøet ved at skabe større åbenhed om vold og trusler.
- Den indeholder arbejdspladsens fælles mål for, hvordan vold og trusler kan forebygges.
- Den kan gøre eksisterende rutiner tydeligere og medvirke til at vise, hvor de skal justeres.
- Den kan være med til at sikre, at alle volds- og trusselsepisoder registreres.
- Den kan synliggøre nye behov for redskaber til at tackle vold og trusler.
- Den er et slags sikkerhedsnet for de ansatte. Den giver større tryk i mødet og omgangen med klienter, brugere og patienter.
- Den synliggør, hvilke opgaver og ansvar ledelse og medarbejdere har i forhold til vold og trusler.

En voldspolitik – og måske en tilhørende vejledning – indeholder typisk arbejdspladsens definition af vold og trusler – og målsætninger for at forebygge og nedbringe volden. Den kan også indeholde en beskrivelse af, hvordan man skal følge op på voldepisoder (se også s. 14) og en beskrivelse af ledelsens og medarbejdernes ansvarsområder.

Nogle kommuner og store bo- og servicetilbud har en overordnet voldspolitik på social- og sundhedsområdet og opfordrer til, at den enkelte arbejdsplads selv formulerer sin egen politik inden for de overordnede rammer.

[Eksempel]

### **Eksempel på en voldspolitik**

- Vi anser vold og trusler for at være et fælles problem.
- Vi er åbne om vold og trusler.
- Vi forebygger vold og trusler.
- Vi registrerer vold og trusler.
- Vi kan regne med hinandens opbakning.
- Vi kan regne med ledelsens opbakning.

### **Definition på vold**

- Fysisk vold: slag, spark, skub, bid o.l.
- Psykisk vold: verbale og nonverbale trusler, herunder mobning, chikane eller nedsættende bemærkninger. Reaktioner på konstant risiko for vold og trusler, reaktioner på at være vidne til vold og trusler.

### **Målsætninger**

- At forebygge og nedbringe antallet af episoder med vold og trusler om vold på arbejdspladsen.
- At sikre et godt psykisk arbejdsmiljø.
- At sikre, at alle medarbejdere er klar over, hvordan vold og trusler skal forebygges, håndteres og registreres.
- At sikre at medarbejderne får akut krisehjælp og mulighed for at bearbejde voldelige episoder.
- At sikre, at praktikanter og nye medarbejdere får information om arbejdspladsens politik for at forebygge og håndtere vold og trusler.
- At sikre, at alle medarbejdere får dækket behovet for efteruddannelse.
- At inddrage brugerne i arbejdet med at forebygge vold.

### **Handleplan**

Ledelsen udarbejder en gang om året, i samarbejde med medarbejderne, en handleplan for voldsforebyggelse. I den indgår en plan for det pædagogiske arbejde, uddannelse, beredskab ved voldsepisoder samt registrering og analyse af vold og trusler. Handleplanen justeres løbende.

## Kriseplan

Det er vigtigt at have en kriseplan for, hvad der skal ske, hvis en medarbejder bliver udsat for vold eller trusler. Ofte indgår den i voldspolitikken.

En kriseplan fungerer som en slags sikkerhedsnet for de ansatte. Man ved, at der bliver taget hånd om en, hvis man kommer ud for en voldsom episode. Kriseplanen kan også være med til at sikre, at der bliver fulgt op på episoden – både i forhold til den medarbejder, det er gået ud over, og i forhold til at få anmeldt episoden til de rette myndigheder.<sup>5</sup>

I kriseplanen skal der stå, hvad man gør, hvis en kollega har været udsat for vold og trusler, og hvad man selv kan forvente i samme situation. Planen indeholder typisk:

- En liste over de kolleger, medarbejderen har størst tillid til og ønsker hjælp fra i en krisesituation.
- En liste over, hvem der evt. skal kontaktes i tilfælde af vold (familie og pårørende)
- En vejledning i psykisk førstehjælp i krisesituationer og råd om, hvordan man bedst muligt støtter den kollega, det er gået ud over.
- En beskrivelse af, hvordan der konkret skal følges op på voldsepisoden fx ved registrering og anmeldelse af volden, psykologbistand, samtaler med leder og kolleger eller andet. Og hvem der har ansvar for at gøre hvad.

Kriseplanen bør justeres jævnligt, så den passer til virkeligheden.

[Eksempel]

### Eksempel på en kriseplan

1. En kollega, evt. den voldsramte selv, tilkalder den voldsramtes kontaktperson. En liste over, hvem medarbejderne ønsker hjælp fra, findes i ”voldsmappen” på lederens kontor.
2. Når kontaktpersonen kommer, tager hun eller han ansvar for den voldsramte og giver psykisk førstehjælp.

Tommelfingerregler for psykisk førstehjælp

Det er vigtigt at:

- Lytte og rumme
- Spørge til situationen
- Vise omsorg og nærvær
- Følge den voldsramtes behov
- Acceptere alle følelser

Undgå at:

- Tale selv, styre samtalen
- Fortælle om egne oplevelser
- Bagatellisere
- Analysere og forklare
- Blive forlegen over følelser
- Lade den voldsramte være alene

- **Bebrejde eller kritisere den voldsramte**
  1. Nærmeste leder underrettes umiddelbart efter voldsepisoden. Han eller hun sørger for, at sikkerhedsudvalget og den øverste ledelse orienteres – inden for 24 timer.
  2. Nærmeste leder sørger for at indkalde en afløser for den voldsramte, hvis det er nødvendigt.
  3. Kontaktpersonen, den voldsramte og evt. nærmeste leder vurderer, om den voldsramte har brug for lægehjælp eller psykologhjælp. Hvis der har været flere kolleger involveret i episoden, besluttet det, om der skal laves en debriefing. Nærmeste leder sørger i så fald for at organisere en debriefing, der skal foregå tidligst efter et døgn og senest tre døgn efter hændelsen.
  4. Den voldsramte udfylder hurtigst muligt – inden for det første døgn – registreringsskemaet om vold og trusler. Skemaet afleveres til nærmeste leder, som har ansvaret for, at det kommer videre til sikkerhedsudvalget.
  5. Nærmeste leder sikrer, at der følges op på episoden. Fx ved samtaler med lederen.
  6. Sikkerhedsudvalget vurderer hver enkelt episode og sørger for anmeldelser til de rette instanser: politi, Arbejdstilsynet, evt. Arbejdsskadestyrelsen. Sikkerhedsudvalget vurderer, om der kan iværksættes tiltag til at forebygge, at en lignende situation opstår.

## Registrering og analyse

For at skabe synlighed om volden og blive bedre til at forebygge den er det vigtigt at registrere alle episoder med vold og trusler på arbejdspladsen.

Et konkret værktøj til det er et registreringsskema, hvor man kan notere, hvor og hvornår voldsepisoden skete, voldens karakter, skadens art, hvem der var indblandet, om der var kolleger til stede mv. Medarbejderen kan også beskrive sin reaktion på volden: fysiske eller psykiske følgevirkninger, hvilken opfølgning og behandling der er planlagt. Og senere kan man notere, om episoden er anmeldt til Arbejdstilsynet, Arbejdsskadestyrelsen eller politiet.<sup>6</sup> På den måde samles alle oplysninger et sted.

Arbejdspladsen kan bruge registreringsskemaerne til at få et billede af, om der bliver flere eller færre voldsepisoder. Om der er særlige arbejdsfunktioner, særlige tidspunkter på dagen eller andet, hvor risikoen er særlig stor. På den måde får man også et redskab til at forebygge vold.

Analysen af voldsepisoderne kan gribes forskelligt an. På nogle arbejdspladser er vold og trusler et fast punkt på personalemøderne eller på sikkerhedsudvalgets<sup>7</sup> møder. På andre arbejdspladser taler man hurtigst muligt episoden igennem i hele personalegruppen. Mange steder indgår problemer med vold også i den obligatoriske arbejdspladsvurdering (se boks).

### Registrering skaber synlighed

For nogle kan det være svært at vænne sig til at registrere voldsepisoder, hvis de altid har accepteret, at vold og trusler er en del af arbejdsvilkårene. Men det er vigtigt at gøre det – fordi det kan være med til at ændre holdninger og kultur på arbejdspladsen og gøre et problem synligt, som arbejdspladsen måske tidligere har lukket øjnene for.

- Det sender et signal til både medarbejdere og brugere om, at vold og trusler ikke tolereres.
- Det kan være begyndelsen på at bearbejde episoden.
- Det kan øge opmærksomheden om små episoder, der sker igen og igen.
- Det kan synliggøre behovet for efteruddannelse.

[Fakta]

#### Voldsforebyggelse som del af arbejdspladsvurderingen

Alle arbejdspladser i Danmark har pligt til at udarbejde en skriftlig arbejdspladsvurdering, en såkaldt APV. Den indeholder en kortlægning og beskrivelse af virksomhedens arbejdsmiljøproblemer og en handleplan for, hvad arbejdspladsen vil gøre ved problemerne.

APV'en skal revideres hvert tredje år eller ved andre særlige forhold, hvor der sker ændringer i arbejdet eller i arbejdsmetoder og -processer, der har betydning for arbejdsmiljøet.

APV'en er virksomhedens interne redskab til at identificere og kortlægge alle arbejdsmiljøforhold på virksomheden, herunder psykiske forhold som stress, indflydelse, mobning, chikane og vold.

Arbejdspladsvurderingen skal udarbejdes af arbejdsgiveren og sikkerhedsorganisationen eller medarbejderne i fællesskab.

<sup>6</sup> Alle tilfælde af vold, som medfører sygefravær på mere end en dag, skal anmeldes til Arbejdstilsynet som en arbejdsulykke. Alle formodede og konstaterede arbejdsbetingede lidelser skal også anmeldes til Arbejdsskadestyrelsen. Hvis man ønsker at søge erstatning fra forsikringen, skal episoden også være meldt til politiet.

<sup>7</sup> Alle arbejdspladser med mere end 10 ansatte skal have et sikkerhedsudvalg.

**Eksempel på registreringskema**

**Registrering af fysisk og psykisk vold**

Skemaet udfyldes af skadelidte og sikkerhedsgruppen

Skadelidtes stilling og navn			
Ansæt på arbejdspladsen i antal år			
Skadevolders navn			
Hvornår skete voldsepisoden? <i>Dato/årstal/klokkeslæt</i>			
Hvor skete episoden?			
I hvilken situation skete episoden?	hjælp til daglige gøremål		
	afslag på ønske/krav		
	trøst/omsorg		
	konfliktløsning mellem brugere		
	andet, hvad		
Voldens karakter	verbale trusler		
	trusler med krop eller genstande		
	fysisk vold med krop <i>(fx nap, krads, bid, spark, slag med hånd)</i>		
	fysisk vold med genstand <i>(fx med inventar, bestik)</i>		
Beskriv episoden <i>hvad skete inden, hvem var involveret, hvem var vidne, hvordan foregik det, hvad skete der bagefter?</i>			
Var du alene, da episoden skete?		ja	nej
Var der mulighed for at tilkalde en kollega?		ja	nej
Hvordan var din umiddelbare reaktion?	Upåvirket - (sæt ring om tallet) - Stærkt chokeret 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		
Beskriv dine følelser efter episoden <i>(angst, magtesløs, vred, utryg, irriteret, anspændt, træt, ligeglad...)</i>			
Havde du fysiske følger af volden? <i>(brækkede lemmer, forstuvning/forstrækning, bøjede ribben...)</i>			
Gik du hjem på grund af episoden?		ja	nej
Følte du behov for at gå hjem, men kunne ikke?		ja	nej
Var du sygemeldt på grund af episoden?		ja	nej
Hvis ja	mindst 1 dag	mere end 3 dage	(sæt kryds)
Er der taget forholdsregler efterfølgende?	lægehjælp		
	Intern supervision		
	samtale med leder/kolleger		
	Psykologhjælp		
	andet, hvad		
Er der planlagt opfølgning?		ja	nej
Hvis ja, hvem er ansvarlig for denne			
Episoden er anmeldt	til Arbejdstilsynet		
	til Arbejdsskadestyrelsen (forsikring)		
	til politiet		
	som magtanvendelse		

Sikkerhedsgruppens forslag til forebyggelse	
Skemaet er udfyldt af Navn/stilling/dato	

[Eksempel]

Agerbækhuse, Roskilde:

### **Mangeårig indsats med resultater**

Agerbækhuse er et botilbud for voksne udviklingshæmmede uden verbalt sprog.

Agerbækhuse har i 15 år haft fokus på at forebygge vold gennem en bred indsats. Botilbuddet har kortlagt forekomsten af vold i flere omgange, lavet voldsanalyser, arbejdet med udviklingsplaner, formuleret en voldspolitik og etableret kollegial psykisk førstehjælp. Det forebyggende arbejde er tænkt ind i den pædagogiske praksis, i modtagelsen af nye medarbejdere og i det hele taget i etikken og værdigrundlaget i botilbuddet. I de seneste år har Agerbækhuse arbejdet intensivt med beboermedbestemmelse.

Effekten af indsatsen er undersøgt, og resultaterne er gode. Fra 1991 til 2004 blev tilfældene af vold mod medarbejdere gradvis reduceret med omkring 30 pct. Medarbejdernes magtanvendelser over for beboerne er ligeledes faldet betragteligt, personaleudskiftningen på botilbuddet er blevet mindre, og beboernes samlede medicinforbrug er faldet.

*Christiansen, J.M.: Vold mod medarbejdere på Agerbækhuse – i dag og for mere end 10 år siden. CASA, 2004.*

## Uddannelse og supervision

Uddannelse er et godt redskab til at give ansatte en fælles forståelse af, hvordan vold og trusler kan håndteres.

Uddannelsen eller efteruddannelsen kan ske på temadage eller kurser, der er skræddersyet til den enkelte arbejdsplads. Eller på temadage, konferencer og kurser uden for arbejdspladsen.

Nogle arbejdspladser vælger at uddanne særlige ressourcepersoner, netværkspersoner eller ”voldsinstruktører”, som har til opgave at holde løbende fokus på at forebygge vold, og som skal undervise og støtte kolleger.

Temaer for undervisning og kurser for medarbejderne kan være:

- *Grundkursus i vold og reaktioner:* hvad kan udløse vold og trusler, psykiske reaktioner ved vold, stress som følge af vold, forståelse og håndtering af konflikter.
- *Metoder til at bearbejde voldelige episoder:* fx psykisk førstehjælp og debriefing eller kurser i psykofysisk træning, blandt andet undervisning i frigørelses- og fastholdelsesgreb.
- *Kommunikation* – samtalen og kropssproget som middel til konfliktløsning.
- *Faglig oprustning* – fx kurser i udviklings- eller neuropsykologi, handicapforståelse, demens eller autisme. Kurser i faglige metoder: gestalt- eller miljøterapi, massage eller andet. Eller kurser i at udvikle behandlingsplaner eller i løbende dokumentation og evaluering.
- *Organisationsudvikling* – fx kurser i teamwork, kommunikation og samarbejde i personalegruppen mv.

## Kollegial sparring og supervision

Der er andre måder at udvikle sin faglighed på end ved decideret undervisning. Det kan også ske via samtaler og diskussioner med kolleger eller med en ekstern supervisor.

Kollegial sparring eller supervision er et redskab til at udvikle de eksisterende arbejdsgange og arbejdsmetoder. Med udgangspunkt i konkrete episoder med vold eller trusler kan en gruppe kolleger diskutere omstændighederne omkring episoden. Forsøge at klargøre, hvad der førte til episoden og diskutere om der fx er behov for at justere på de eksisterende arbejdsrutiner eller andet for at undgå lignende konflikter fremover.

Det kan også være lederen på arbejdsstedet, der giver supervision, eller det kan være en person udefra – fx en fagperson, der har særlig viden om konflikthåndtering.

Supervision i arbejdet har stor betydning i forhold til psykiske belastninger i arbejdsmiljøet, og kan være et middel til at forebygge fx udbrændthed og stress. Derfor er det vigtigt at tænke supervision ind i arbejdsplanen og sætte det i system.

Skadestuen på Horsens Sygehus:

### **Kurser i konfliktløsning**

På skadestuen på Horsens Sygehus kommer alle slags folk med alle slags akutte problemer. En del af patienterne og deres pårørende har et misbrug, er psykotiske eller i krise, og personalet kan derfor blive mødt med vold og trusler. Derfor besluttede skadestuen for nogle år tilbage at gøre en særlig indsats for at skabe en mere tryk arbejdsplads.

I første omgang kom alle medarbejdere på skadestuen og portører på et tredages kursus i konflikthåndtering. Kurset blev udviklet i samarbejde med Crecea BST Horsens, og en psykolog herfra stod for undervisningen. Kurset holdes nu to gange om året, så nye medarbejdere på skadestuen kan blive "klædt på" til at tackle konflikter.

På de tre dage får medarbejderne undervisning i konflikthåndtering, kommunikation, kropssprog og adfærd. Kurset tager udgangspunkt i girafsprø (ikke voldelig kommunikation). Girafsprø er en kommunikationsmodel og et redskab til konfliktløsning. Det bygger på den antagelse, at der bag aggression og vrede er et menneske med følelser og behov, der ikke er blevet hørt. I kurset indgår praktiske eksempler fra hverdagen, og medarbejderne træner konflikthåndtering via rollespil.

Kurset er i de sidste par år blevet bredt ud som et tilbud, alle sygehusets afdelinger kan benytte sig af. Endvidere er det blevet suppleret med et minikursus i kommunikation og konflikthåndtering til alle medarbejderne på sygehusets medicinske afdeling. Samtlige medarbejdere her kommer på minikursus, og udvalgte medarbejdere deltager yderligere i tredageskurset og fungerer som nøglepersoner for det voldsforebyggende arbejde på afdelingen.

I alt ca. 250 medarbejdere har deltaget i minikurset og ca. 150 nøglepersoner og "frontmedarbejdere" med tæt patientkontakt fra forskellige afdelinger har deltaget i tredageskurset.

Uddannelsen har betydet, at der generelt er kommet mere fokus på kommunikation, og flere konflikter bliver taget i opløbet på skadestuen og i husets afdelinger. Medarbejderne er generelt glade for at have fået et redskab til at håndtere konflikter i mødet med patienterne. Og det ser ud til at gælde begge veje. I hvert fald ligger Horsens Sygehus højt på listen i undersøgelser over patienttilfredshed på landets sygehuse.

## Tekniske og fysiske forhold

Tekniske løsninger er et af de mere håndgribelige tiltag, når man arbejder med at forebygge vold.

Overfaldsalarmer, flugtveje, sikrede døre, overvågningskameraer, kaldeanlæg og bærbare telefoner kan skabe større tryghed og sikkerhed for personalet. Men det kan være en balancegang på den ene side at skabe sikkerhed på arbejdspladsen og på den anden side undgå, at kontrol og overvågning præger samværet og kommunikationen med brugerne.

Også de fysiske rammer har indflydelse på forekomsten af vold og trusler. Hvis brugere, klienter eller patienter føler sig presset eller trængt, kan det være med til at udløse voldsepisoder. God plads, lys og luft i lokalerne giver som regel et bedre miljø.

Vedligeholdelse, en hyggelig indretning, maling og udsmykning kan have stor betydning for, om man befinder sig godt på stedet. Ligesom nedslidte lokaler og inventar omvendt kan virke deprimerende og være med til at skabe frustrationer.

### [Eksempel]

Mændenes Hjem i København:

#### **Nye rammer for mødet**

Mændenes Hjem i København er et socialt botilbud og kontaktsted for hjemløse og mennesker med misbrug.

Mændenes Hjem forsøger at møde brugere og beboere ligeværdigt, og det afspejler sig også i den fysiske indretning. Personalet har i de senere år rokeret om på rummenes funktion, blandt andet for at skabe flere mødesteder, så mødet ikke kun sker om problemer og behandling, men så man også kan spise sammen, hygge sig sammen, læse avis sammen osv.

Det har ført til en større ombygning, som er sket i samarbejde mellem en arkitekt og to kunstnere. Indgangen er ændret, så den er blevet mere lys og venlig. Receptionen er nedlagt, fordi skranken signalerede distance mellem brugere og medarbejdere. Beboerne har fået deres egne postkasser, de har selv nøgler til deres værelser mv.

Fælleslokalerne er også renoveret. Stuen er indrettet som et slags cafemiljø med solide ”koksestole”, hvor man kan slappe af. Der er kommet farver på væggene, og i stedet for små borde er der kommet store fælles borde, som man kan rykke rundt på efter behov.

Samtalerummet er bygget op som en campingvogn for at skabe en anderledes platform for dialog. Ideen er her at skabe associationer til hjemløses hverdag. Mange hjemløse drømmer om en campingvogn, hvor de kan bo. På lignende vis er husets observationsrum (nattesoverum) indrettet som en kupe i en togvogn – også et velkendt sovested for mange. Overalt er der brugt stabile materialer som massivt træ, terrazzo og kobber for at skabe en tryk base i brugernes ellers ustabile og kaotiske liv.

## Brugerindflydelse

Brugerindflydelse har stor betydning for at forebygge vold og trusler. Fx har det meget at sige, hvordan medarbejdere og brugere taler sammen. Og hvilken holdning medarbejderne har til brugerne. Bliver reglerne på (bo)stedet fx til ud fra personalets normer – og ikke ud fra brugernes? Og har medarbejdere og brugere den samme holdning til, hvad der er et godt liv?

Det øger brugernes livskvalitet, når de er med til at tage beslutninger om deres egen hverdag. Og medarbejderne kan bedre målrette deres arbejde, når de har en god forståelse for brugerne og deres måde at opfatte hverdagen på.

I det hele taget er det væsentligt at tænke brugerne ind i det voldforebyggende arbejde. Mange brugere lever og færdes i de samme voldsomme bo- og servicemiljøer som medarbejderne. Medarbejderne går hjem fra arbejde hver dag, den mulighed har brugerne ofte ikke.

Også brugere bliver udsat for – eller er vidne til vold – og de har også krav på omsorg og støtte, når skaden er sket. Derfor bør arbejdspladsen have en beredskabsplan for brugerne, ligesom for personalet. Og på samme måde som det er vigtigt at registrere vold mod personalet, kan det være en god ide at registrere vold mod brugerne systematisk.

[Eksempel]

Bramstrupkollegiet, Fyn

### **Beboervoldspolitik giver tryghed**

”Bramstrupkollegiet skal være et trygt hjem, hvor der er god stemning, og hvor man bliver hørt og kan udtale sig på husmøder, også om konflikter.” Sådan står der i Bramstrupkollegiets beboervoldspolitik.

Bramstrupkollegiet er et midlertidigt tilbud under socialpsykiatrien. Beboerne er unge over 18 år, som har brug for socialpædagogisk støtte. Der er plads til 24 unge med vidt forskellige problematikker.

For et par år siden var der et par meget voldelige episoder på kollegiet, og deraf udsprang ønsket om at lave en beboervoldspolitik for at skabe tryghed. Politikken blev til i en proces, hvor de unge blev inddelt i grupper, som hver kom med deres input til politikken. I hver gruppe deltog en pædagog som mødeleder, ordstyrer og skriver.

Alle bud blev skrevet op på store plancher og til slut skrev en pædagog og en lille gruppe beboere de mange input sammen, og beboervoldspolitikken blev godkendt af alle.

Beboernes politik indeholder:

- En definition af vold
- Formålet med voldspolitikken
- Hvad skal vi gøre for at undgå vold
- Hvad skal jeg gøre i en voldelig situation
- Hvad skal pædagoger eller nattevagter gøre for at stoppe skænderier, slåskampe, chikane mv.

Politikken har bevirket, at de unge ved, at vold og trusler ikke accepteres i huset, og at man forventer en ordentlig omgangstone. Både beboere og pædagoger refererer til politikken, og flere beboere føler, at kollegiet er blevet et mere trygt sted at bo.

Læs hele beboervoldspolitikken på

[www.bramstrupkollegiet.wordpress.com/beboervoldspolitik/](http://www.bramstrupkollegiet.wordpress.com/beboervoldspolitik/)

## **5 gode råd - til arbejdspladser, der skal i gang med at forbygge vold**

### **1. Ledelsen skal gå forrest**

Ledelsen skal være tydelig og engageret og bakke medarbejderne op. I det hele taget gå forrest i indsatsen med at forebygge vold. Der skal være en klar ansvarsfordeling mellem ledelse og medarbejdere.

### **2. Medarbejderne skal føle ejerskab for indsatsen**

Alle på arbejdspladsen skal være informeret om indsatsens ide og formål. Hvis medarbejderne ikke føler ejerskab for indsatsen, bliver det måske ikke prioriteret i en travl hverdag. Sørg derfor for god information til alle medarbejdere. Både i begyndelsen og undervejs.

### **3. Sæt tid af**

Sæt tid af til diskussion og refleksion over de tanker og erfaringer, arbejdspladsen har med projektet. Og tid til at samle op på den læring, der sker undervejs.

### **4. Vær realistisk**

Sørg for at ambitionerne for indsatsen er afstemt i forhold til ressourcer, engagement og tidsramme.

### **5. Juster undervejs**

I længerevarende projekter: Gør det muligt at lave mindre justeringer i forløbet undervejs.

## Voldsforebyggelse som en del af uddannelsen

Voldsforebyggelsen i Danmark sker ikke kun på arbejdspladserne, men også på uddannelsesinstitutionerne på social- og sundhedsområdet.

Som en del af projekt Vold som Kommunikationsmiddel (2000-2002) blev der afsat en særlig pulje penge til uddannelsessteder. Formålet var at øge de studerendes bevidsthed om risikoen for at blive udsat for vold på deres kommende arbejdsplads og under praktik<sup>8</sup>. De 23 projekter, der i første omgang blev sat i gang, fokuserede på at integrere voldsforebyggelsen i både undervisningen og praktikforløbet. Siden har flere uddannelsessteder taget udfordringen op.

Projekterne handlede – og handler fortsat – især om

- At udarbejde studie- og undervisningsplaner
- At opdatere, udvikle og afprøve nye koncepter i uddannelsen, nye undervisningsmaterialer og metoder
- At holde kurser og temadage for studerende, lærere og praktikvejledere
- At udarbejde procedurer for samarbejdet mellem uddannelsessteder og praktiksteder.

Tilbagemeldingerne fra de studerende viser generelt, at de har et stort behov for, at uddannelsesstederne også beskæftiger sig med voldsrisiko og forebyggelse. ”Jeg er blevet mere opmærksom på egne grænser og på kroppens signaler”. ”Jeg er blevet mere sikker på mig selv og ved, der kan gøres noget, hvis jeg bliver udsat for vold”, lyder typiske udsagn.

Og det tyder på, at udviklingsarbejderne har sat sig spor. I den kommende bekendtgørelse om pædagoguddannelsen, som træder i kraft 1. august 2007, fremgår det som noget nyt, at der på uddannelsen skal undervises i forebyggelse af konflikter og vold.

[Eksempel]

Skovtofte Socialpædagogiske Seminarium:

### **Undervisning i kropskrænkelser**

Skovtofte Socialpædagogiske Seminarium har i flere år undervist de studerende i kropskrænkelser på en utraditionel måde, for at forberede dem på risikoen for at møde vold og trusler på deres kommende arbejdsplads.

Undervisningen tager udgangspunkt i de studerendes kroppe. Igennem en række konkrete øvelser i et legende undervisningsrum udvikles de studerendes kropslige kompetencer og kropsbevidsthed. I undervisningen indgår også brug af video for at øge de studerendes bevidsthed om egne reaktionsmønstre i forbindelse med kropskrænkelser.

Seminariet har udviklet et undervisningsmodul, som andre uddannelsessteder kan downloade fra seminariets hjemmeside og tilpasse og videreudvikle til eget brug. Desuden er der lavet en dvd og et hæfte til undervisere. Erfaringerne fra projektet er formidlet bredt, både i Danmark og i udlandet på konferencer mv. Projektet er beskrevet i en række artikler, som er oversat til engelsk.

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

<sup>8</sup> En landsdækkende spørgeskemaundersøgelse (fra Socialt Udviklingscenter, 2000) blandt danske studerende på pædagoguddannelsen, sygeplejeuddannelsen og social- og sundhedsassistentuddannelsen viser, at to ud af tre studerende er udsat for vold eller trusler under deres praktik.

## Hvis du vil vide mere

Nyttige links:

Danish Ministry of Employment (Beskæftigelsesministeriet) – [www.bm.dk](http://www.bm.dk)

Danish Working Environment Authority (Arbejdstilsynet) – [www.arbejdstilsynet.dk](http://www.arbejdstilsynet.dk)

National Research Centre for the Working Environment (Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø) – [www.arbejdsmiljoforskning.dk](http://www.arbejdsmiljoforskning.dk)

The Working Environment Information Centre (Videncenter for Arbejdsmiljø) – [www.arbejdsmiljoviden.dk](http://www.arbejdsmiljoviden.dk)

Projekt Vold som Udtryksform – [www.vold-som-udtrykform.dk](http://www.vold-som-udtrykform.dk)

På hjemmesiden kan du downloade

- En oversigt over det danske arbejdsmiljøsystem
- En kort beskrivelse af de centrale landsdækkende voldsforebyggende initiativer i Danmark: Vold som Udtryksform (1992-2006 og 2006-2009), Vold som kommunikationsmiddel (2000-2002) og Projekt PARIS (2002-2004)
- Arbejdstilsynets evaluering af 70 projektet, der har fået offentlig støtte til at forebygge vold på arbejdspladsen (med English abstract) (udkommer foråret 2007).

For yderligere oplysninger om den landsdækkende indsats Vold som Udtryksform, kontakt:

Socialt Udviklingscenter SUS

Nørre Farimagsgade 13

DK-1364 København K

Tlf. +45 3393 4450

Fax +45 3393 5450

[sus@sus.dk](mailto:sus@sus.dk)

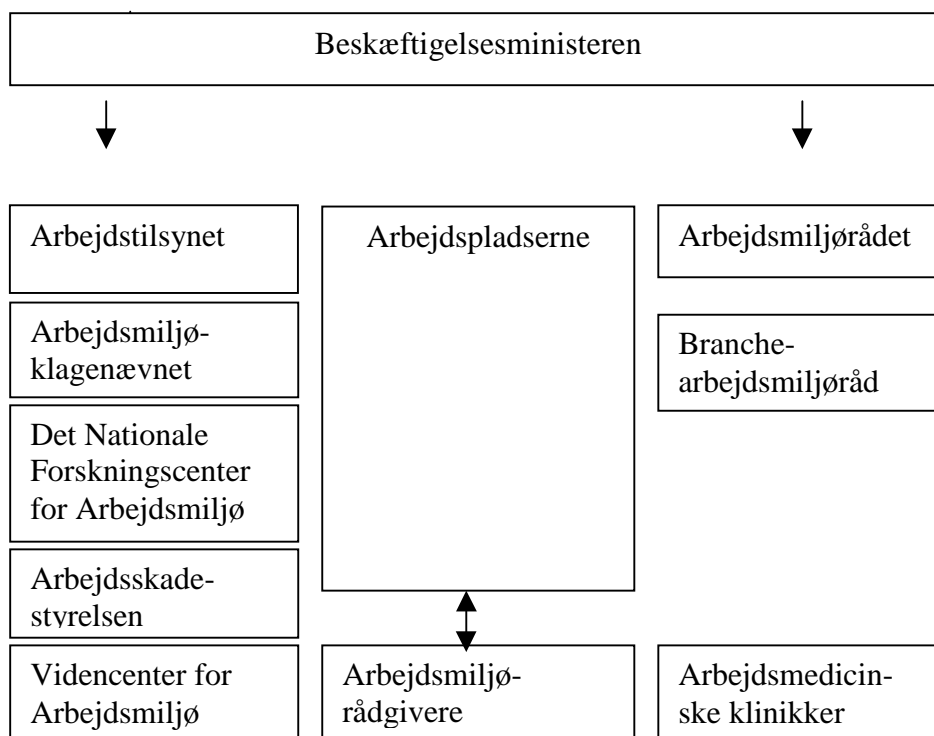
[www.sus.dk](http://www.sus.dk)

## Bilag

(NB - Skal ikke med i den trykte udgave, men kan downloades på [www.vold-som-udtryksform.dk](http://www.vold-som-udtryksform.dk))

### Det danske arbejdsmiljøsystem

Arbejdet med at styrke og forbedre arbejdsmiljøet i Danmark involverer forskellige organisationer, institutioner og videnscentre. Arbejdsmiljøloven fastlægger, hvordan indsatsen organiseres, og rollerne fordeles mellem de forskellige aktører.



#### Beskæftigelsesministeriet

Beskæftigelsesministeren er den øverste myndighed i arbejdsmiljøspørgsmål og kan fastsætte nærmere regler på arbejdsmiljøområdet.

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

#### Arbejdstilsynet

Arbejdstilsynet er en styrelse under Beskæftigelsesministeriet og den danske myndighed på arbejdsmiljøområdet.

Arbejdstilsynets hovedopgaver er at føre tilsyn med danske virksomheder og kontrollere, om de lever op til Arbejdsmiljøloven. Andre opgaver er at vedligeholde, udvikle, indsamle og formidle viden om arbejdsmiljøforhold og at udarbejde regler om arbejdsmiljø.

Tilsynet med virksomhederne er samlet i fire regionale centre. Her kan man også henvende sig, hvis man har brug for rådgivning eller har alvorlige problemer med arbejdsmiljøet på arbejdspladsen.

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

### **Arbejdsmiljøklagenævnet**

Arbejdsmiljøklagenævnet er en offentlig myndighed, som behandler klager over Arbejdstilsynets afgørelser i konkrete sager på Arbejdsmiljølovens område. Klagenævnet består af repræsentanter for arbejdsmarkedets parter og udpegede eksperter.  
*www.ama.dk*

### **Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø**

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) er en forskningsinstitution under Beskæftigelsesministeriet. NFA skal medvirke til at skabe et sikkert, sundt og udviklende arbejdsmiljø i overensstemmelse med den tekniske og sociale udvikling i samfundet. NFA fungerer også som nationalt center for arbejdsmiljøforskning og overvåger den internationale arbejdsmiljøforskning og miljøudviklingen i ind- og udland. NFA hed indtil 2007 Arbejdsmiljøinstituttet.  
*www.arbejdsmiljoforskning.dk*

### **Arbejdsskadestyrelsen**

Arbejdsskadestyrelsen træffer afgørelser i arbejdsskadesager. Dvs. afgør, om en skade eller en sygdom kan anerkendes som en arbejdsskade, og hvor stor en erstatning, man i givet fald kan få tilkendt. Arbejdsskadestyrelsen er en styrelse under Beskæftigelsesministeriet.  
*www.ask.dk*

### **Videncenter for Arbejdsmiljø**

Videncenter for Arbejdsmiljø er et nationalt samlingssted for viden om arbejdsmiljø. Videnscentret indsamler og formidler viden om arbejdsmiljø – fra virksomheder, projekter og forskningen. Videnscentret er for alle med interesse for arbejdsmiljø. Centret er placeret på Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø.  
*www.arbejdsmiljoviden.dk*

### **Arbejdsmiljørådet**

Arbejdsmiljørådet sikrer, at de mange parter på arbejdsmarkedet har medindflydelse på love og regler, der vedrører arbejdsmiljø. Arbejdsmiljørådet rådgiver beskæftigelsesministeren og er således med til at udarbejde regler og sætte dagsorden. I rådet sidder repræsentanter fra offentlige og private arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer.  
*www.amr.dk*

### **Branchearbejdsmiljørådene**

For at tilpasse og målrette nye regler og vejledninger til de enkelte brancher er der nedsat 11 branchearbejdsmiljøråd (BAR'er), som består af repræsentanter for arbejdsmarkedets parter. BAR'erne kortlægger hver enkelt branches særlige arbejdsmiljøproblemer og hjælper virksomhederne med at løse dem. Det sker gennem information, uddannelse og ved at foreslå relevant forskning.  
*www.bar-web.dk*

### **Arbejdsmedicinske klinikker**

De arbejdsmedicinske klinikker er placeret på sygehusene. Der er 14 klinikker fordelt over hele landet. Klinikkerne er specialiserede afdelinger, hvor man kan få undersøgt om en sygdom skyldes påvirkninger i arbejdsmiljøet. Klinikkerne behandler ikke lidelserne, men henviser til behandling andre steder.

Desuden kan klinikken rådgive om fremtidige erhvervsmuligheder i forbindelse med arbejdsskader og sygdomme.

*www.arbejdsmiljoviden.dk*

### **Arbejdspladserne**

Arbejdspladsernes egen indsats for at forbedre arbejdsmiljøet er det bærende element i indsatsen for et bedre arbejdsmiljø.

*Sikkerhedsorganisation:* Alle arbejdspladser med mindst 10 ansatte skal organisere sikkerheds- og sundhedsarbejdet i en sikkerhedsorganisation. Sikkerhedsorganisationen består af repræsentanter for de ansatte samt ledelsen og tager sig af det daglige arbejde for et bedre arbejdsmiljø på virksomheden.

*APV:* Alle arbejdspladser skal i følge Arbejdsmiljøloven udarbejde en skriftlig Arbejdspladsvurdering (APV), som indeholder en kortlægning og beskrivelse af arbejdspladsens arbejdsmiljøproblemer og en handleplan for, hvad arbejdspladsen vil gøre ved problemerne (se også side 15).

### **Arbejdsmiljørådgiverne**

Arbejdsmiljørådgiverne er brancheforeningen for alle, som arbejder professionelt med at rådgive virksomheder om arbejdsmiljø: autoriserede arbejdsmiljørådgivere, arbejdsmiljøfunktioner internt i virksomheder samt andre arbejdsmiljø- og sundhedsfremmekonsulenter, herunder bedriftssundhedstjenester.

Arbejdsmiljørådgiverne er det danske medlem af ENSHPO – European Network of Safety and Health Practitioners Organisations.

*www.bstforeningen.dk*

## Centrale initiativer til voldsforebyggelse

Det følgende er en kort samlet oversigt over de tre centrale, landsdækkende initiativer, der siden 1992 har sat fokus på at forebygge vold på danske arbejdspladser.

### Vold som Udtryksform I (1992-2006)

Vold som Udtryksform har i 14 år arbejdet på at begrænse volden og dens skadevirkninger på amtslige bo- og servicetilbud, institutioner, hospitaler mv.

#### *Hvad*

Det overordnede formål var at forebygge vold på amtslige arbejdspladser på social- og sundhedsområdet, herunder at bidrage til:

- at synliggøre og beskrive årsagerne til, at vold opstår, og hvordan vold udvikler sig
- at beskrive, hvad man kan gøre for at forebygge vold
- at indsamle og formidle viden og erfaring om vold og forebyggelse
- at ruste medarbejdere og pårørende, der kan blive udsat for vold, til at forstå årsagerne til volden og finde frem til metoder, der kan mindske eller forhindre volden
- at bidrage til en almen erkendelse af, at vold ikke må betragtes som et problem i sig selv, men som en uhensigtsmæssig måde at reagere eller kommunikere på, der har en dybereliggende årsag
- at skabe den erkendelse på en sådan måde, at det er klart, at mennesker med behov for omsorg og støtte typisk ikke er voldelige
- at gøre det prestigefyldt at arbejde med brugere med stærkt uhensigtsmæssig adfærd.

Der er i årenes løb sat gang i mange initiativer på landsplan og regionalt. Med fokus på:

- Voldspolitik
- Registrering og analyse af voldsepisoder
- Beredskabsplaner
- Uddannelse af medarbejdere
- Udvikling af faglige og pædagogiske metoder
- Fysiske og tekniske forhold, der kan bidrage til at nedbringe og reducere volden
- Arbejdspladsvurderinger.

#### *Hvem*

Målgruppen for indsatsen var i første omgang amtslige bo- og servicetilbud for mennesker med udviklingshæmning. Meget hurtigt kom der også fokus på andre arbejdsområder: bo- og servicetilbud til børn og unge, mennesker med sindslidelse, hjemløse og misbrugere mv.

#### *Hvordan*

Vold som Udtryksform var organiseret i et netværk med flere aktører:

- *En styregruppe:* med repræsentanter for ministerier, brugerorganisationer, Amtsrådsforeningen og en række faglige organisationer drøftede og besluttede de overordnede retningslinjer og mål for projektet.
- *Amtsrepræsentanter:* I alle amter var der mindst én repræsentant, som havde ansvar for at udvikle og gennemføre lokale aktiviteter. Amtsrepræsentanterne mødtes to-tre gange årligt for at udveksle erfaringer.

- *Temabaserede netværksgrupper:* Tre landsdækkende netværksgrupper fungerede som inspirationsforum for medarbejdere fra de pågældende arbejdsområder. Temaerne for grupperne var: mennesker med sindslidelse, mennesker med udviklingshæmning og mennesker, der er hjemløse og misbrugere.
- *Ad hoc grupper:* I forbindelse med særlige aktiviteter blev der etableret ad hoc grupper med repræsentanter fra amter og organisationer.
- *Sekretariat og koordinering:* Socialt Udviklingscenter SUS var sekretariat for projektet, stod for den landsdækkende koordinering og formidling fra aktiviteterne.

#### *Hvor kom pengene fra*

De landsdækkende aktiviteter blev finansieret med årlige bidrag fra alle landets amter og de deltagende organisationer og ministerier. Desuden søgte projektet fonde og puljer til konkrete formidlingsaktiviteter.

#### *Læs mere*

Erfaringerne fra projektet er løbende formidlet i nyhedsmagasinet Vold som Udtryksform og i flere pjecer og publikationer. Der er udgivet en cd-rom med samtlige artikler fra nyhedsmagasinet.

[www.vold-som-udtryksform.dk](http://www.vold-som-udtryksform.dk)

#### **Vold som Udtryksform II (2006-2009)**

Med strukturreformen, der trådte i kraft 1. januar 2007<sup>9</sup>, overgik mange af de amtslige arbejdspladser til kommunerne. Vold som Udtryksform fortsætter frem til 2009 med kommunale og regionale arbejdspladser som målgruppe.

#### *Hvad*

Målet med indsatsen er:

- at reducere antallet af episoder med vold og trusler
- at sikre fortsat fokus på og udvikling af det voldsforebyggende arbejde på arbejdspladser på social- og sundhedsområdet.
- at optimere mulighederne for at sprede erfaringer og viden til andre områder i kommuner og regioner.
- at understøtte udviklingsinitiativer på det voldsforebyggende område i alle dele af de kommunale forvaltninger

Der er planer om en lang række aktiviteter:

- Behovsanalyse i kommunerne
- Netværksgrupper i hver af de nye regioner
- Temamøder og landkonferencer
- Undervisningsfilm om voldsforebyggelse på arbejdspladsen
- Nyhedsmagasiner, temamagasiner og nyhedsbreve.

#### *Hvem*

Den primære målgruppe for indsatsen er medarbejdere og ledere samt sikkerheds- og tillidsrepræsentanter på de kommunale og regionale arbejdspladser.

---

<sup>9</sup> Med strukturreformen blev de hidtidige 14 amter slået sammen til 5 regioner, og 272 kommuner blev 98. De fleste sociale institutioner overgik fra amterne til kommunerne.

### *Hvordan*

Socialt Udviklingscenter SUS fungerer som sekretariatet og tovholder for de mange aktiviteter, der sættes i gang

### *Hvor kommer pengene fra*

Folketingets satspulje har bevilget 20 mio. kr. til indsatsen.

### *Læs mere*

Erfaringerne fra indsatsen formidles løbende i magasinet Job uden vold, som kommer tre gange om året. Se også [www.vold-som-udtryksform.dk](http://www.vold-som-udtryksform.dk).

## **Vold som kommunikationsmiddel (2000-2002)**

Projekt Vold som Kommunikationsmiddel blev gennemført fra januar 2000 til december 2002.

### *Hvad*

I projektet var der afsat offentlige midler til to puljer:

- Forebyggelse af vold som en del af de faglige uddannelser dvs. pædagogseminarer, social- og sundhedsassistentskoler, sygeplejeskoler mv. Formålet var her at øge de studerendes bevidsthed om risikoen for at blive udsat for vold på deres kommende arbejdsplads og under praktik (se også side 24).
- Flaskehalse og forebyggelse af vold i særligt udsatte bo- og servicetilbud. "Flaskehalse" refererer til arbejdspladser, der er kendetegnet ved et belastet psykisk arbejdsmiljø og blandt andet derfor har svært ved at fastholde og rekruttere medarbejdere.

De projekter, der blev sat i gang, var hovedsageligt rettet mod voksne brugere og beboere, mennesker med udviklingshæmning, psykisk og socialt belastede unge, hjemløse og misbrugere, demente og psykisk syge.

Projekterne handlede især om

- Styrkelse af personalegruppens faglighed og fælles forståelsesramme
- Udvikling og indførelse af nye kommunikationsmetoder
- Uddannelse af lokale ressourcepersoner og "vedligeholdelsesinstruktører"
- Undervisning og supervision af medarbejdere
- Metoder til registrering og analyse af voldsepisoder
- Udarbejdelse af voldspolitik, beredskabsplaner og krisehjælpsordninger.

Projekterne mødtes i projektperioden til netværksmøder for at styrke erfaringsopsamling, kvalificering og formidling.

I projektperioden blev der gennemført tre landsdækkende konferencer og en landsdækkende spørgeskemaundersøgelse om vold mod studerende i praktikken. Der blev udgivet nyhedsbreve og andre publikationer, og projektet havde sin egen hjemmeside.

*Hvem*

47 uddannelsessteder og arbejdspladser fordelt over hele landet fik støtte fra de to puljer til at sætte voldsforebyggende aktiviteter i gang.

*Hvordan*

Projektet blev ledet af Arbejdstilsynet. Socialt Udviklingscenter SUS fungerede som projektsekretariat, koordinerede aktiviteterne, samlede erfaringer fra projekterne op og formidlede dem.

*Hvor kom pengene fra*

Projekterne blev finansieret med en statslig pulje på 9,5 mio. kr.

*Læs mere*

Erfaringerne fra projekt Vold som Kommunikationsmiddel og de enkelte projekter er samlet i nyhedsmagasinet Vold som Udtryksform nr. 2, 2002. ([www.vold-som-udtryksform.dk](http://www.vold-som-udtryksform.dk)) Arbejdstilsynet evaluerer p.t. erfaringerne fra Vold som Kommunikationsmiddel og Projekt PARIS. Evalueringsrapporten udkommer i foråret 2007.

**Projekt PARIS (2002-2004)**

Projekt PARIS – Psykisk arbejdsmiljø på arbejdspladser med risiko for vold blev gennemført fra 2002 til udgangen af 2004. Projektet fulgte op på Projekt Vold som Kommunikationsmiddel.

*Hvad*

Initiativerne satte fokus på et tryggere arbejdsliv på tværs af sektorer og brancher og på at formidle erfaringer fra igangværende aktiviteter.

Aktiviteterne handlede især om

- Kommunikation
- Samarbejdsformer/teambuilding
- Kropssprog
- Konfliktforståelse og -håndtering
- Voldspolitikker
- Udvikling og indførelse af registreringssystemer
- Arbejdspladsvurderinger.

I projektperioden blev der holdt netværksmøder for projekter, en regionskonference for ansatte i fængsler og arresthuse samt en konference for ansatte ved uddannelsessteder. Der blev udgivet nyhedsbreve og et inspirationshæfte, og projektet havde sin egen hjemmeside.

*Hvem*

32 udviklings- og formidlingsprojekter fik støtte fra puljen. Det var primært sociale bo- og servicetilbud, kommunale forvaltninger og uddannelsessteder. Enkelte projekter vedrørte helt andre jobfunktioner som lærere, parkeringsvagter eller buschauffører.

*Hvordan*

Socialt Udviklingscenter SUS fungerede som koordinator og sekretariat og bandt udviklingsprojekterne sammen. Det skete på netværksmøder, gennem rådgivning og sparring og ved formidling via nyhedsbreve, magasiner og en særlig hjemmeside.

*Hvor kom pengene fra*

Projekterne blev finansieret via en statslig pulje på 5 mio. kr.

*Læs mere*

Erfaringerne fra Projekt PARIS og de enkelte projekter er samlet i nyhedsmagasinet Vold som Udtryksform nr. 2, 2004. ([www.vold-som-udtryksform.dk](http://www.vold-som-udtryksform.dk))

Arbejdstilsynet evaluerer p.t. erfaringerne fra Vold som Kommunikationsmiddel og Projekt PARIS. Evalueringsrapporten udkommer i foråret 2007.