

Vold og trusler

- et fælles anliggende

Tre trin i en voldspolitik.

Inspiration til
erhvervs- og
produktionsskoler



Indhold

Hvad er vold og trusler?	4
Hvornår og hvorfor opstår vold?	5
Hvem har ansvar og opgaver?	6
Reaktioner på vold	7
Tre trin i en voldspolitik	9
Trin 1 Definition af fysisk og psykisk vold	10
Trin 2 Målsætning og forebyggelse	11
Trin 3 Handlingsplan	12
Registrering og analyse	13
Kriseberedskab. Når skaden er sket	14
Forebyggelse af vold i praksis	15
Anmeldelse af vold som arbejdsskade	16
Redskaber:	
Hvordan kommer vi i gang?	17
Skema til registrering af vold og trusler	18
Krisereaktioner	19
Konflikt dæmpende kommunikation	20
Risiko	21
Arbejdspladskultur	22
Hvis I vil vide mere	23



Arbejds miljøsekretariatet
Stu diestræde 3, 2. sal.
1455 København K
sekretariat@3bar.dk
Maj 2006

Tekst: Lis Skov
Grafisk tilrettelæggelse og illustrationer:
Hans-Michael Testmann MDD, www.hm-s.dk
Produktion: Tune Nyborg Kommunikation, www.tnk.dk
Tryk: Trøjborg Grafisk
ISBN: 87-90998-99-5

Styregruppe:
Mogens Dahlstrøm, Dansk Teknisk Lærerforbund
Henning Frantzen, KL
Allan Krohn Jensen, Danske Produktionshøjskoler Lærerforening
Christer Sørensen, Handelsskolernes Lærerforening

Projektleder: Bente Deichmann, tlf. 2090 6829, e-mail bde@3bar.dk

Forord

Med dette hæfte sætter Branchearbejdsmiljørådet Undervisning & Forskning (BAR U&F) fokus på, hvordan ledelse og medarbejdere kan håndtere fysisk og psykisk vold på erhvervs- og produktionsskoler.

Følgerne efter vold, trusler eller chokerende oplevelser har ofte alvorlige omkostninger både for den ramte og for arbejdspladsen. Forekomst af vold og trusler har en negativ virkning på det psykiske arbejdsmiljø. Omvendt er et psykisk arbejdsmiljø præget af åbenhed og tillid det bedste værn mod vold og trusler. Det er således erfaringen, at alvorlige følger kan forhindres bl.a. ved en bevidst opbakning fra kolleger og ledelse.

I hæftes beskrives trinene i en voldspolitik. Der gives eksempler på forskellige tilgange og metoder til at arbejde med forebyggelse og håndtering af vold og trusler.

- Hvad kan medarbejderen og skolen gøre for at forebygge vold?
- Hvordan kan medarbejderen og skolen handle, når en voldsepisode er sket?
- Hvad kan ledelsen og medarbejderen gøre for at arbejde hændelsen og dens følgevirkninger?

Sidst i hæftet findes nogle redskaber. Nogle af redskaberne kan anvendes som oplæg til diskussion i medarbejdergruppen, andre er sikkerhedsgruppens eller MIOs egne arbejdsredskaber.

I hæftet anbefales, at den enkelte skole udarbejder sin egen voldspolitik, og der lægges vægt på processen ved udarbejdelse af en voldsforebyggende politik, som kan skabe synlighed, konsekvens og kontinuitet i arbejdet.

Hæftet indgår i en serie på seks, alle med temaet psykisk arbejdsmiljø på skoler. Seriens øvrige hæfter handler om:

- Konflikter i skolen
- Vold i skolen
- Nye roller i skolen
- Teamarbejde i skolen
- Teamsamarbejde i de gymnasiale uddannelser
- Skolelederens psykiske arbejdsmiljø

Tilsammen tager hæfterne fat i væsentlige "hjørner" af skolernes psykiske arbejdsmiljø og giver skoleledelse og medarbejdere inspiration til at arbejde med det "hjørne", som er mest aktuelt for skolen - eventuelt det område, som i arbejdspladsvurderingen (APV) har vist sig at trænge sig på.

Det er håbet, at hæftet Vold og trusler - et fælles anliggende vil kaste fornyet lys over problemernes karakter, give inspiration til, hvordan en voldspolitik kan udformes, og derved bidrage til at udvikle det psykiske arbejdsmiljø på skolen.

[Branchearbejdsmiljørådet Undervisning & Forskning](#)

Hvad er vold og trusler?

Vold er ikke hverdagskost på skolerne. Der kan imidlertid opstå situationer, hvor tingene kommer ud af balance. Det kan der være mange årsager til. En stresset hverdag med mange, modsatrettede krav samt forskellige forventninger og behov giver grobund for udvikling af konflikter. I de fleste tilfælde løses de på fredelig vis. Udvikler en konflikt sig til vold og trusler rettet mod medarbejderen, er der tale om et arbejdsmiljøproblem. Og det skal håndteres.

Visse former for adfærd er ulovlige. Det fremgår dels af arbejdsmiljøloven og dels af straffeloven. Andre former for handlinger og adfærd er uhensigtsmæssige, men ikke ulovlige.

Definitioner af vold

Arbejdstilsynets definition

- Aktivt påført fysisk vold, fx slag, spark, bid, kvælningsforsøg og knivstik.
- Psykisk vold omfatter episoder, hvor medarbejdere bliver udsat for verbale trusler, krænkelser, truende adfærd, systematisk fornædelse, ydmygelser o.l.
- Er rettet direkte mod medarbejdere eller indirekte mod familiemedlemmer eller andre nærtstående personer.
- Vidne til chokerende hændelser.

Straffelovens definition

- Vold er fx slag, spark, nikning af skaller, kast med genstande, førergreb, benspænd og bid. Små puf og tjat, lette skub o. l. falder under bagatelgrænsen. Det at spytte på en person anses for ærekrænkende, men regnes ikke som vold. Mobning falder normalt uden for straffelovens bestemmelser.
- Der skal være tale om fortsæt. Hændeligt eller uagtsom vold er således ikke en straffelovsovertrædelse.

Tanken om eleverne som en risikofaktor strider umiddelbart imod de pædagogiske principper i samarbejdet mellem elev og skole. Forholdet til eleven er imidlertid en del af lærernes psykiske arbejdsmiljø, og forholdet til læreren er en del af elevens psykiske undervisningsmiljø. Der kan forekomme episoder, som betyder, at skolen må formulere en voldspolitik.

Det kan være vanskeligt ikke at tage det personligt, når man bliver udsat for aggressive handlinger eller angreb. Det er vigtigt at skelne mellem handlingen eller adfærd (som skolen kan tage afstand fra og i visse tilfælde gennemføre sanktioner imod) og personen, som aldrig må fordømmes.

Fem gode grunde til at arbejde systematisk med at forebygge vold

1. Vold og trusler rammer ikke blot den enkelte, men hele arbejdspladsen
2. En velgennemtænkt plan for håndtering af vold og trusler øger trygheden og mindsker sårbarheden
3. Alle medarbejdere skal kende deres ansvar før, under og efter en voldelig hændelse
4. En voldspolitik skal signalere, at vold og trusler er uacceptabelt
5. En voldspolitik skal skabe sammenhæng i den forebyggende indsats på individ-, afdelings- og organisationsniveau.

Hvornår og hvorfor opstår vold?

Vold på arbejdspladsen er sjældent planlagt. Vold og trusler opstår typisk i situationer, hvor den ene eller begge parter føler afmagt.

Vold og trusler fra elever kan fx opstå i situationer, hvor

- Der bliver stillet for store faglige krav til eleven.
- Medarbejderen forsøger at håndhæve ordensregler, som eleven ikke er enig i.
- Eleven oplever ikke at blive hørt.
- Eleven oplever at blive uretfærdigt behandlet.
- Medarbejderen forsøger at intervenere i en igangværende konflikt mellem elever.

Risikoen øges, hvis eleven fx:

- Er frustreret over egen faglige kunnen eller livssituation.
- Er psykisk ustabil.
- Har andre normer og værdier end skolens.
- Er påvirket af stoffer eller alkohol.
- Generelt har svært ved at indordne sig under regler og autoriteter.

Vold og trusler kan også komme fra udefrakommende gæster, som opholder sig på skolen.

Individ og system

Vold og aggressiv adfærd udspringer ofte af det enkelte individ, men skolens rammer og arbejdsform kan også være med til at fremme aggressioner

Individbestemt vold

Voldstilfælde, som er "indbygget" i personen eller personerne i form af aggressiv adfærd hos eleven eller konfliktoptrappende adfærd hos medarbejderen.

Systemskabt vold

Voldstilfælde knyttet til skolen som "system" – fx uhensigtsmæssige fysiske rammer, stive skemaer, dårlig information eller svigtende dialog mellem skolen og eleven. Krav om rummelighed og ændrede elevforudsætninger kan medvirke til at øge presset på både elever og ansatte.

Når vreden eksploderer

Faglæreren Jens har bedt Peter om at rydde op på værkstedet. Værktøjet bliver ved med at falde ned, da han forsøger at hænge det på plads på væggen. Peter bliver hidsig og råber op.
"Gå udenfor og køl lidt af", siger Jens.

Peter bliver rasende, styrter ud og råber: "Jeg hugger fandme hovedet af dig".

Jens ser gennem vinduet, at Peter kravler op i et træ. Han skynder sig over på kontoret for at fortælle, hvad der er sket. Pludselig ser han Peter komme gående med stive skridt. I hånden holder han en økse.
"Nej, nu stopper du", råber Jens, hvorefter han vender om og låser sig inde på toilettet. Peter fortsætter over

mod Jens' bil, stadig med øksen i hånden. Nogle kammerater kommer til og får beroliget ham. Bagefter kan den 17-årige Peter ikke forklare, hvad der sker inde i hovedet. Nogen gange bliver det bare for meget og vreden eksploderer!

Efter bortvisningen pakker Peter stille sine ting.

Hvem har ansvar og opgaver?

Vold og trusler er et fælles anliggende på skolen. Indsatsen for at forebygge vold og at håndtere vold og trusler, når de forekommer, er derfor en opgave, som involverer alle parter på arbejdspladsen – både ledelse, samarbejdsorganisation, sikkerhedsgrupper, medarbejdere og elever.

Ledelsen har det overordnede ansvar for at sætte voldsforebyggelse på dagsordenen og at gøre det til en integreret del af personalepolitikken og arbejdsmiljøet.

Samarbejdsorganisationen (visse steder MIO) har ansvar for at udforme politikker og retningslinjer på området, samt at sikre en god opfølgning (fx professionel krisehjælp, kollektiv debriefing, interne forholdsregler overfor voldsudøveren, støtte til ledere og medarbejdere, arbejdsfastholdelse og tilbagevenden til jobbet).

Sikkerhedsgrupperne skal lave arbejdspladsvurdering, APV, og deltager i registrering og analyse af ulykker/nærved-ulykker i forhold til vold, trusler om vold, voldsomme oplevelser o.l.

Medarbejderne har ansvar for at bidrage med ideer og erfaringer samt for aktivt at medvirke til, at de forebyggende foranstaltninger bliver gennemført. De har ansvar for at gøre opmærksom på forhold i voldsproceduren, der ikke fungerer.

Elevrepræsentanter kan eventuelt deltage i arbejdet med at udforme politikker og retningslinjer, herunder APV. Elever bør dog ikke involveres i personspørgsmål.

Andre samarbejdspartnere

Andre relevante samarbejdspartnere er de sociale myndigheder (elever under 18 år) samt politi og kriminalforsorg.

Hvis det er nødvendigt, har ledelsen pligt til at søge konsulentbistand hos eksterne arbejdsmiljørådgivere. De kan hjælpe med konkrete undersøgelser samt med udformning af voldspolitik og forebyggelsesinitiativer.

Arbejdsmedicinsk klinik foretager bl.a. undersøgelser af sammenhæng mellem påvirkninger i arbejdet og skadevirkninger på individ- og gruppeniveau. Arbejdstilsynet har en rådgivende og kontrollerende funktion.

Indsatsområder i det voldsforebyggende arbejde

Indsatsområderne er lige vigtige og gensidigt afhængige, men vægtningen afhænger af skolens aktuelle situation og behov. Dialog og samarbejde mellem elever, medarbejdere og ledere samt samarbejdspartnere er en forudsætning for at skabe en voldsforebyggende kultur.



Reaktioner på vold

At blive udsat for vold og trusler er en belastende oplevelse – både for den, som rammes af volden, og for eventuelle vidner eller andre, som er involveret i episoden. Det er vigtigt at gøre en aktiv indsats for at forebygge, at oplevelsen sætter sig varige spor.

Vi reagerer forskelligt, når vi udsættes for vold og trusler. For nogle er den fysiske vold den værste. For andre er det trusler, som skaber en generel utryghed: Man ved ikke, om truslerne bliver ført ud i livet og i givet fald hvornår. Det binder energi i tanken om, hvad der kan ske.

Fordi vi oplever vold og trusler forskelligt, er der ingen facitliste for, hvad den voldsramte har brug for efter episoden. Det varierer fra menneske til menneske. Nogle har brug for at være hjemme en tid for at komme til hægterne, mens andre hurtigst muligt vil tilbage til hverdagen. Derfor må voldsforebyggende foranstaltninger være så præcise, at der kan handles, men samtidig så fleksible, at de kan tilpasses de konkrete omstændigheder og personer.

Voldshandlinger kan udløse en krisereaktion, hvor medarbejderen føler sig ydmyget og nedværdiget. Det er almindeligt, at den voldsramte skammer sig over ikke at have magtet situationen. Hvis krisen ikke bliver bearbejdet, kan vreden over det hændte resultere i skyldfølelser og selvbebrejdelser.

Man kan tænke:

- Han er ellers sådan en god dreng.
- Jeg burde have lagt mærke til...
- Jeg skulle ikke have taget den konfrontation, når jeg nu var så stresset.
- En dygtigere medarbejder havde taget dette i opløbet.

Reaktionerne viser sig i en række følelsesmæssige, kropslige og tankemæssige symptomer.

Den voldsramtes reaktioner afhænger af:

- Episodens art og alvor.
- Ens livssituation og psykiske tilstand, fx stressniveau.
- Omfang og art af medmenneskelig støtte.
- Mulighed for god efterbearbejdning og støtte til at vende tilbage til arbejdet.

Det er ikke altid dramatiske eller voldsomme episoder, der udløser krisereaktionen. Gentagne mindre episoder kan medføre øget sårbarhed, så en banal hændelse vælter læsset.

Tredobbelt-offer oplevelse

Selve hændelsen



Andres reaktion og manglende forståelse



Egen skyldfølelse og selvbebrejdelse





“Jeg smadrer dig”

Første gang Kirsten møder de to unge mænd er i døren, hvor de maser sig forbi hende. ”Hør, har I adgangskort til skolen?”, spørger hun. En af de unge trækker et kort frem. Da hun lidt senere står ved bilen for at ryge en smøg, hører hun et brag, da døren bliver revet op. Det er dem igen.

”Kan I ikke lige tage lidt hensyn”, siger hun irriteret. En af de unge styrer hen til hende og stirrer hende ind i ansigtet. ”Hold så kæft, din dumme kælling eller jeg smadrer dig”, råber han. Kammeraten får trukket ham væk. De går hen og sætter sig i en bil.

Hun beslutter at fortælle vagterne om episoden, så de kan være opmærksomme på de to unge mænd. Døren vil ikke åbne, da hun trækker kortet igennem. Hun står med dankortet i hånden – adgangskortet ligger i bilen. Hun åbner bildøren og finder kortet frem. I det øjeblik hun rejser sig, står han der. Langsomt fører han kniven frem og tilbage foran hendes ansigt.

”Du har haft en ubehagelig oplevelse, kan jeg forstå?” Lederen ser på hende. Roligt fortæller hun sin historie. Det er som om hun beskriver handlingen i en film. Som om det ikke handler om hende, men en anden. Sekretæren stikker hovedet ind ad døren: ”Du husker mødet med bestyrelsen, ikke?” Lederen ser på uret. Kirsten føler sig til besvær.

Hun kan ikke skubbe de truende billeder væk. Tankerne bliver ved med at kredse om den aften. Hvorfor gik hun også tilbage til skolen i stedet for at ringe til vagterne på mobiltelefonen? Hvordan kunne hun undgå at lægge mærke til, at manden var stærkt påvirket af stoffer? Hvorfor blev hun ved med at argumentere med ham? Hun har svært ved at sove om natten og bliver mere og mere udmattet. Det er også uheldigt, at det trækker ud med den psykologsamtale. Men der er jo så meget her i december.

Kort før jul melder hun sig syg.

Posttraumatisk belastningsreaktion

Reaktioner på vold og trusler kan være akutte og forbigående, men de kan også udvikle sig til posttraumatisk belastningsreaktion.

Posttraumatisk belastningsreaktion er en erhvervssygdom, som kan udløses, når mennesker bliver udsat for traumatiske begivenheder eller situationer af kortere eller længere varighed af en exceptionel truende eller katastrofeagtig natur.

Symptomerne er fx genoplevelse af traumet, forsøg på at undgå situationer, der minder om traumet, og søvnforstyrrelser, koncentrationsvanskeligheder, irritabilitet, hjertebanken, svedeture mm.

Tre trin i en voldspolitik

Voldspolitikken er udtryk for skolens holdning til vold. En voldspolitik skal indeholde tre elementer:

1. En afgrænsning af, hvad der regnes med som vold og trusler: Hvad der er forbudt, og hvad der er tilladt på arbejdspladsen.
2. En målsætning for det voldsforebyggende arbejde.
3. En handlingsplan med beskrivelse af retningslinier og konkrete initiativer.

Det er vigtigt, at voldspolitikken passer til kulturen på arbejdspladsen. Den skal være forankret i skolens daglige virkelighed, og den skal have aktiv opbakning fra ledelse og medarbejdere for at få effekt.

En voldspolitik fjerner ikke risikoen for vold. Arbejdet med voldspolitikken medvirker imidlertid til at afklare medarbejdernes og ledelsens forventninger til hinanden. Dermed opnås en fælles opfattelse af, hvornår der foreligger en risikosituation. Målet er ikke at blive enige med hensyn til menneskesyn og holdninger, men at acceptere forskellighederne og efterleve de aftalte spilleregler.

Det starter med planlægning. Det første spørgsmål der rejser sig er: I hvilket forum tages problemstillingen op – er det i MIO-udvalget eller i sikkerhedsorganisationen, og hvilke medarbejdere skal inddrages? Igen er der ingen facitliste. Det anbefales at sammensætte en arbejdsgruppe, der inddrager de forskellige medarbejdergrupper, som derefter lægger en plan for arbejdet.

Hvad skal en voldspolitik indeholde?

Voldspolitikken skal være en blanding af, hvad I allerede gør, og de visioner og strategier, I har for fremtiden. Det er vigtigt ikke at slå for stort et brød op. Vær konkrete og realistiske. Voldspolitikken bør evalueres mindst en gang årligt: Nåede vi målene, og hvilke nye mål skal vi arbejde herimod? Arbejdet med voldsforebyggelse er en løbende proces, hvis den skal være et arbejdsredskab i det daglige arbejde.

I kan tage udgangspunkt i følgende spørgsmål:

- Hvad er formålet med politikken?
- Hvordan vil vi definere vold og trusler?
- Hvilke værdier og menneskesyn baserer det voldsforebyggende arbejde sig på?
- Hvad vil vi gøre i fremtiden for at minimere eller undgå, at volden opstår (organisatoriske tiltag, den fysiske indretning, uddannelse af medarbejderne i fx kommunikation og konflikthåndtering osv.)?

- Kriseberedskab: Hvordan kan vi støtte op om medarbejdere, der bliver udsat for vold?
- Hvordan hjælper vi voldsramte kolleger tilbage til arbejdet?
- Hvordan lærer vi af voldsepisoderne? Analyse og udarbejdelse af indsatsområder og handleplaner (APV).
- Hvem er ansvarlig for, at foranstaltninger bliver sat i værk og overholdes? Hvad er lederens rolle? Hvad er de tillidsvalgte rolle? Hvad er medarbejderens rolle?
- Hvem gør hvad i hvilke situationer?
- Hvad er proceduren for anmeldelse og registrering (internt, som arbejdsskade, politianmeldelse)?
- Hvordan skal vi evaluere og revidere voldspolitikken?

Se mere i afsnittet "Hvordan kommer vi i gang?" på side 17.

Trin 1

Definition af fysisk og psykisk vold

Første skridt i en voldspolitik er at afgrænse, hvad der regnes med som vold og trusler på netop vores arbejdsplads: Hvad der er forbudt, og hvad der er tilladt på arbejdspladsen? Hvad vil vi acceptere, og hvad vil vi ikke finde os i?

Det er vigtigt, at medarbejderne drages ind i denne diskussion. De forskellige lærergrupper, TAPere og øvrigt personale møder elever og gæster på skolen i forskellige sammenhænge. De har forskellige opgaver og roller. Derfor kan forskelle i faglighed og kultur resultere i forskellige opfattelser af, hvad problemet er, og hvordan det skal tackles. Det er vigtigt at finde et kompromis, alle kan stå inde for og efterleve i praksis.

Når det drejer sig om at indkredse begrebet vold og trusler, vil der være situationer, der ikke er til diskussion. Spark, knivstik, kvælningsforsøg osv. er naturligvis ikke acceptabelt. Men hvad med drillerier eller krænkelser i form af grænseoverskridende sprogbrug, skældsord, at give de ansatte "fuck fingeren"? Hærværk begået mod en medarbejders bil er udtryk for en aggressiv handling, men er det vold? Skal man finde sig i karikaturbilleder og nedsættende omtale fx på chatrum eller i form af sms eller mails?

I kan vælge at have en fælles definition af, hvad der er tilladt og forbudt, eller I kan lade det være op til den en-

kelte medarbejder at definere, hvornår den personlige grænse er overskredet. Arbejdet med begrebsafklaring vil ofte medføre, at der bliver sat spørgsmålstejn ikke alene ved arbejds gange og rutiner, men også ved menneskesyn, værdier og holdninger.

Ledelsen og de tillidsvalgte foretager den endelige afvejning og formulerer den lokale opfattelse af vold i skolen. Det er ledelsens og de tillidsvalgtes ansvar at regelsættet lever op til gældende bestemmelser, herunder vedtagne ordensregler.

En rå, men hjertelig tone

Sonja og Tove arbejder i administrationen. De har et godt samarbejde og kan godt lide kontakten med eleverne. I den sidste tid har der dog været flere episoder, hvor elever har optrådt truende og aggressivt. Især Tove oplever det som dybt krænkende at blive udsat for deres barske sprogbrug. Sonja og Tove har diskuteret det med lederen, som lover at tage det op på næste personalemøde.

På mødet fortæller Tove og Sonja om de forskellige episoder, de har oplevet og hvad det gør ved dem. Tove er den, der føler sig hårdest ramt og kommer til at græde. Sonja siger, hun da også føler sig provokeret, men at hun måske ikke tager det så tungt. Hun har selv teenagesønner derhjemme. Enkelte kolleger bidrager med eksempler, hvor de har følt sig krænket eller truet.

Dagen efter mødet overhører Tove en samtale mellem to kolleger. "Er hun ikke lidt sart? Måske er hun i overgangsalderen? Man er sgu nødt til at være kontant overfor de knægte. Hvis man ikke forstår at sætte sig i respekt får de overtaget. En rå, men hjertelig tone - det har nu altid virket bedst".

Tove stirrer på skærmen. Tallene danser for øjnene. Det er tredje gang, det nye system går ned, og nu når hun ikke dagens arbejde. Hun har ikke hørt ham komme, men pludselig står han der. Tove forklarer, at han ikke kan få løn, fordi han er udeblevet fra praktikken. "Er du dum eller hva? Jeg skal have de penge og det skal være nu". På en eller anden måde kommer Tove gennem resten af arbejdsdagen. Næste dag melder hun sig syg.

Trin 2 Målsætning og forebyggelse

Andet trin i udviklingen af en voldspolitik er at beskrive hvilke fælles mål, holdninger og værdier der er grundlaget for det forebyggende arbejde. Målsætningen skal være realistisk og så konkret og målbar som muligt.

Vælg positive formuleringer:

- Hvad vil I have mere af?
- Hvordan skal hverdagen være?

Eksempel på målsætning

Vi ønsker at skabe et trygt og sikkert arbejdsmiljø, hvor vi passer på hinanden. Vi tolererer ikke vold, trusler eller chikane fra elever eller gæster på skolen. Dette gælder både direkte fysisk vold, psykisk vold (hvor medarbejderen forulempes eller forhindres i at udføre sit arbejde) og episoder, hvor medarbejderen eller dennes pårørende trues med vold eller tvang.

Delmål

- At fremme en fælles adfærd hos medarbejdere og ledere, så vold og trusler forebygges.
- At have rutiner til registrering af vold og trusler.
- At alle medarbejdere kender til deres ansvar før, under og efter en voldsepisode.
- At alle medarbejdere kender til konflikt-dæmpende kommunikation og konflikthåndtering.
- At give medarbejdere støtte og opbakning, hvis de udsættes for voldsomme hændelser.

Generelle tiltag

Alle episoder med vold og trusler registreres ved hjælp af standardskema.

De enkelte afdelinger tilbagemelder på deres status (hvor mange episoder, hvad de har gjort og hvad de har brug for hjælp til) til MIO.

Oplysninger fra registreringsskemaer, APV mm. analyseres og fremlægges for MIO hvert halve år.

Der afsættes midler til uddannelse af netværkspersoner og afholdelse af kurser og temadage for medarbejdere og ledere.

Problemer med aggressive eller truende elever tages op som fast punkt på personalemøder og til teammøder.

Alle nyansatte informeres om voldspolitikken.

Voldspolitikken evalueres og justeres en gang årligt i MIO.

Eksempel på holdninger og værdier

- Eleven, der optræder truende eller voldeligt har et problem, som vedkommende aktivt søger at løse, men på en uhensigtsmæssig måde.
- Respekt og omsorg i kontakten mellem elev og ansatte er kodeord i forebyggelsen.
- Det er uacceptabelt at ansatte udsættes for vold og trusler i forbindelse med udførelsen af arbejdet.
- Vold på jobbet er ikke et privat problem, men et arbejdsmiljøproblem, der vedrører hele arbejdspladsen.
- Vold kan og skal forebygges.
- Vi er åbne om vold og trusler.

Trin 3 Handlingsplan

Tredje trin i udviklingen af en voldspolitik er at omsætte målsætningen til retningslinjer og konkrete initiativer gennem en handlingsplan.

Handlingsplanen beskriver, hvordan man vil gå frem, så risikoen for vold og trusler bliver så lille som muligt. Planen skal fastlægge, hvilke initiativer, der vil blive taget, og hvem, der er ansvarlig herfor. Det skal fremgå, hvilket ansvar ledelsen har, og hvilke opgaver de tillidsvalgte og medarbejderne har i forhold til de forebyggende aktiviteter.

Retningslinjerne kan fx omhandle:

- Skolens fysiske indretning og sikkerhedsforanstaltninger (trygge og velegnede lokaler, god belysning, samtaleanlæg, osv.).
- Beskrivelse af handlemuligheder i selve voldssituationen (håndtering af potentielt aggressive elever eller gæster).
- Konflikt-dæmpende foranstaltninger: Hvad kan, må og skal den enkelte medarbejder gøre, når der er optræk til konflikt?
- Sanktionsmuligheder overfor voldsudøveren.
- Beskrivelse af kriseberedskab i form af fx professionel krisehjælp og kollegial støtte. Se mere om kriseberedskab på side 14.
- Efteruddannelse og sparring til medarbejdere, der skal arbejde med potentielt aggressive elever.

Handlingsplanen skal endvidere indeholde retningslinjer for:

- Introduktion af nyansatte.
- Procedure for anmeldelse og registrering.
- Procedure for hvordan og hvem, der følger op på episoden.

Forhold omkring den enkelte elev

Der kan være forhold, der gør, at de ansatte bør have viden om enkelte elever eller grupper af elever. Dette kan være tilfældet, hvis eleven tidligere har været voldelig, eller er i en belastende livssituation. Elever med anden etnisk baggrund kan have værdier og normer, der gør, at de kan reagere voldsomt, når de skal efterleve skolens regler og normer.

Mulige forebyggende tiltag kan være placering i mindre grupper, langsom indslusning i mindre grupper eller der kan tilknyttes en mentor. I nogle tilfælde må det overvejes, om eleven skal overflyttes til en anden skole. Sagen skal håndteres på en måde, så eleven ikke føler sig stemplet eller forfulgt.

Time out i hverdagen

På en erhvervsskole er der problemer med stort frafald og urolige elever, der forstyrrer undervisningen. Derfor indretter skolen 'Pusterummet', hvor elever med særlige vanskeligheder undervises i mindre grupper. Lærere og elever kan desuden trække på en netværksperson.

Opstår der konflikter i undervisningssituationen, kan både lærer og elev bede om "time out". Netværkspersonen kontaktes og tager en snak med eleven. Lære-

ren får fred til at fortsætte undervisningen og eleven får mulighed for at "køle ned" og hjælp til at tackle sine problemer. Netværkspersonen vurderer, om der skal gives feedback til læreren.

Registrering og analyse

Det er vigtigt, at alle episoder med vold og trusler bliver registreret skriftligt. Registreringen sker dels af hensyn til den voldsramte, dels for at styrke forebyggelsen.

For den voldsramte kan en formel registrering være starten på en bearbejdning af episoden. Den voldsramte får mulighed for at beskrive og forholde sig til egen reaktion på volden eller truslerne, samt hvad der gik forud for episoden. Det er med til at konkretisere og afmystificere hændelsen. Registreringen kan desuden indgå som dokumentation i en eventuel arbejdsskadesag.

For sikkerhedsgruppen kan registreringen medvirke til, at man bliver bedre til at forebygge. Analysen kan give vigtig viden om årsager og konsekvenser af episoden, som kan bruges i det fremadrettede arbejde. Den kan afdække mønstre, adfærd og holdninger hos såvel elever som medarbejdere, som kan give et fingerpeg om, hvor der skal sættes ind. Er der særlige arbejdsituationer, hvor risikoen for vold og trusler er stor, eller er der særlige risikogrupper (nyansatte, medarbejdere, der arbejder alene om aftenen, nedslidte medarbejdere?). Analysen kan endvidere synliggøre behov for efteruddannelse.

Registreringen bør ske på en ensartet og sammenlignelig måde, fx i form af et fast skema, som bruges hver gang.

Skemaet skal:

- Være nemt at udfylde.
- Beskrive situationen - hvad skete der?
- Vurdere årsager - hvorfor skete det?
- Oplyse om, hvordan de involverede reagerede.
- Oplyse om, hvordan der følges op.

På side 18 er trykt et standardskema, I kan bruge ved registreringen.

Skemaet kan suppleres med andre former for registrering. I kan fx foretage observationer og beskrivelser af eventuelle tilbagevendende kritiske situationer. Denne metode kan være relevant, hvis der er tale om enkelte elever, der gentagne gange optræder truende eller aggressivt, eller hvis der er tale om en "hård" kerne af elever, som skaber problemer i bestemte situationer. Registreringen kan ske i en tidsafgrænset periode, hvorefter informationerne analyseres, og der udarbejdes handlingsplaner.



Kriseberedskab: Når skaden er sket

Vold og trusler kan ikke altid afværges. Når situationen indtræffer, vil det vise sig, om voldspolitikken og krisereditet fungerer.

Opfølgningen efter en voldsepisode skal afpasses efter episodens omfang, den voldsramtes individuelle behov og situationens alvor. Støtte og omsorg kan gives af ledere, kolleger og af professionelle. Støtten kan rette sig mod den enkelte eller gruppen af medarbejdere. En sikker og effektiv indgriben og efterbearbejdning af hændelsen øger medarbejderens sikkerhed og følelse af at blive taget alvorligt.

Krisereditet kan omhandle følgende elementer:

1. Kollegial psykisk førstehjælp. Ofte vil kolleger være de nærmeste til at yde den første hjælp.
2. Orientering af tillids-/sikkerhedsrepræsentant og leder. Lederen tager stilling til behov for professionel krisehjælp. Lederen gennemfører samtale med medarbejderen.
3. Krisehjælp af psykolog. Arbejdspladsen bør have aftale med psykologer om tilbud om samtaler til medarbejdere i krise. Den individuelle krisehjælp kan eventuelt suppleres med en debriefing af hele personalegruppen. Dermed sikres at hændelsesforløbet bliver gennemgået, og at alle får den samme information. Det er dog vigtigt at være bevidst om, at den professionelle hjælp ikke erstatter arbejdspladsens egen efterbearbejdning.

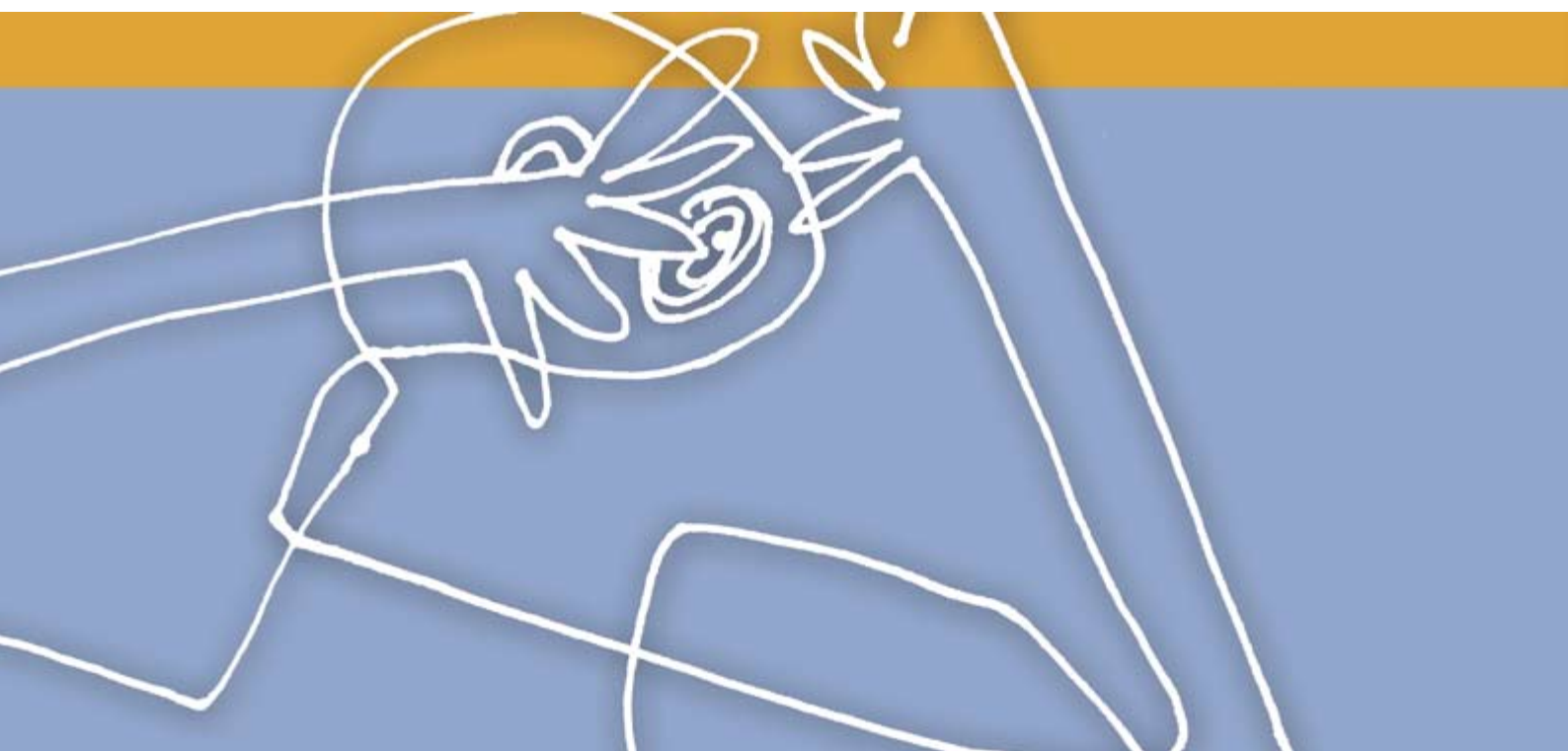
Se mere om krisereaktioner og muligheder for at støtte den voldsramte på side 19.

Registrering og opfølgning

Sikkerhedsgruppen skal altid registrere og gennemgå episoder med vold og trusler med henblik på at afdække årsager og styrke forebyggelsen. Der kan både ske intern registrering, anmeldelse til arbejdstilsynet og anmeldelse til arbejdsskadeforsikring. Lederen tager stilling til politianmeldelse evt. sammen med den voldsramte. Samtidig skal lederen tage stilling til, om der skal tages særlige initiativer i forhold til den voldsramtes tilbagevenden til arbejdet.

Orientering på arbejdspladsen

For at undgå usikkerhed og mytedannelse hos de øvrige ansatte bør ledelsen foretage en efterbearbejdning med medarbejderne. Det kan fx foregå ved at samle medarbejderne til en orientering om det skete og gennem en samtale om deres spørgsmål og reaktioner. Gennemgangen består i en styret samtale evt. i det team, der arbejder sammen med den voldsramte. Tidspunktet kan være lige efter en voldsom oplevelse, men kan også være senere i form af fælles bearbejdning af følgerne. Samtalens mål er at skabe klarhed om det skete og styrke følelsen af, at man kan gøre noget for at forebygge lignende situationer fremover.



Forebyggelse af vold i praksis

Forebyggelsen af vold har tre niveauer:

- At undgå, at episoder med vold og trusler opstår.
- At håndtere konflikterne, når de indtræffer.
- At følge op, når skaden er sket, og forebygge skadevirkninger hos den ramte.

Der findes en række redskaber og tilgange, som kan bruges på arbejdspladsen til at styrke forebyggelsen:

Konfliktdæmpende kommunikation

Aggressivt, truende og anklagende sprog kan indlysende nok forstærke en konfliktsituation. Omvendt kan en anerkendende, lyttende og konkret tilgang være med til at dæmpe en konflikt. Kommunikationen sker både gennem det talte sprog og gennem kropssproget. Læs mere om konflikt-dæmpende kommunikation på side 20.

Vurdering af risiko

En god sans for at aflæse signaler og vurdere en modparts adfærd giver flere handlemuligheder i en konfliktsituation. Samtidig er det en fordel at kende til forskellige strategier for at beskytte sig selv. Læs mere om risiko på side 21.

Arbejdets organisering

Den måde, det daglige arbejde foregår på, kan have stor indflydelse på forebyggelsen af vold og konflikter. I kan fx overveje:

- Opstår uro eller aggressivitet blandt eleverne i særlige situationer – fx når der stilles krav? Eller når elever skal have besked om, at de ikke opfylder kravene og derfor mister rettigheder? Eller når elever eller gæster bliver bedt om at indordne sig under ordensreglerne?
- Opstår situationerne på bestemte tidspunkter eller er der på anden måde et mønster?
- Er der risikosituationer fx i forbindelse med socialt belastede elever, fagligt svage elever eller elever med anden etnisk baggrund?
- Er der trange pladsforhold eller uhensigtsmæssig indretning af lokalerne i forhold til de aktiviteter, der skal foregå?

Arbejdspladskultur

Kulturen på arbejdspladsen spiller også en vigtig rolle. Er kulturen præget af berøringsangst i forhold til at tale åbent om problemet? Er der myter såsom ”dygtige medarbejdere kan tackle alle situationer”. Er det et nederlag at indrømme, at man har det svært med visse elever eller arbejdsituationer? Er der en generel tendens til at undvige eller undgå konfrontationer med elever af angst for at miste kontrollen over situationen? Læs mere om at tage temperaturen på arbejdspladskulturen på side 22.

Det psykiske arbejdsmiljø

Et dårligt psykisk arbejdsmiljø præget af stress og konflikter kan øge risikoen for vold og trusler. Vold har samtidig en negativ indvirkning ikke blot på den ramte og dennes familie, men på hele arbejdspladsen. Volden kan således påvirke samarbejdet med både kolleger og ledelse. Medarbejdere, som har været udsat for vold lider ofte af stress, følelsesmæssig udmattelse og utilfredshed med jobbet.

Faglig og personlig udvikling

Kurser i kommunikation, konflikthåndtering og psykisk førstehjælp kan i høj grad styrke det forebyggende arbejde. Der findes mange muligheder for kommunikationstræning så som aktiv lytning, girafsprog, assertions-træning, værdsættende samtaler. I kan også uddanne et særligt kriseteam.

Faglig sparring kan på samme måde styrke medarbejdernes evne til at håndtere konflikter. Sparringen kan fx ske ved at søge råd og vejledning hos kolleger eller leder. En anden måde er at mødes med teamkolleger og udveksle erfaringer og drøfte handlemuligheder. Det kan foregå uformelt eller som fast punkt på teammødets dagsorden. I kan også bede en kollega om at overvære en arbejdsituation og efterfølgende nævne det, der fungerer godt og mindre godt.

Arbejdspladsvurdering

Hvis vold er en reel risiko, skal dette problem tages med i den lovpligtige arbejdspladsvurdering. Sikkerhedsgruppen har også pligt til at registrere og analysere episoder med vold og trusler, samt at vurdere om vold og trusler har sammenhæng med sygefraværet. Det er et krav, at APV-arbejdet fokuserer på forebyggelse. Det betyder, at skolen skal have målsætninger og strategier, som kan hindre et negativt arbejdsmiljø i at opstå. Det gælder i forhold til den fysiske indretning, indeklima, støj men også mindre konkrete forhold som stress, konflikter, chokerende oplevelser og vold.

Ledelsesmæssig opbakning.

En voldsforebyggende kultur kan kun udvikles og gennemføres med ledelsens opbakning. Dette gælder både i forhold til voldspolitikken og i praksis, når skaden er sket. En sikker og effektiv indgriben fra lederen i en farlig situation og i efterbearbejdningen øger medarbejdernes sikkerhed og følelse af at blive taget alvorligt. Hvis lederen ikke er klar og synlig i sin opbakning, bliver arbejdspladsen mere sårbar overfor vold og trusler. Lederen har endvidere ansvaret for, at voldsforebyggelsen medtænkes i budgetter, virksomhedsplaner, uddannelsesplaner og ombygningsplaner.

Anmeldelse af vold som arbejdsskade

Vold og trusler, som har medført uarbejdsdygtighed i en dag eller mere udover tilskadekomstdagen betragtes som en arbejdsulykke. Arbejdsgiveren har pligt til at anmelde hændelsen til Arbejdstilsynet inden ni dage efter første fraværsdag.

Det er selve hændelsen, der afgør spørgsmålet om anmeldelse. Det er således ikke et spørgsmål om, hvorvidt voldsudøveren er bevidst om sin handling eller om medarbejderen har medskyld i det, der er sket.

Anmeldelse af arbejdsskade sker i det elektroniske anmeldelsessystem EASY (findes på www.at.dk eller www.ask.dk). Hvis skaden skønnes at kunne medføre krav efter arbejdsskadeloven i form af dækning af udgifter til behandling og erstatning for mén eller tab af erhvervsevne anmeldes skaden til arbejdsskadestyrelsen/forsikringsselskab. I systemet er indbygget en automatik, som sikrer at anmeldelserne sendes til de rette modtagere, hvad enten der er tale om Arbejdstilsynet, Arbejdsskadestyrelsen eller forsikringsselskabet. Arbejdsskader skal således kun anmeldes én gang og ét sted.

Udfyld anmeldelsen omhyggeligt! Når forsikringsselskabet og/eller Arbejdsskadestyrelsen behandler sagen, tager de udgangspunkt i de oplysninger, der står i anmeldelsen. Det er derfor vigtigt, at anmelderen giver en præcis beskrivelse af, hvad der skete, og hvad der var årsag til skaden. Det er en god idé, at den voldsramte og sikkerhedsrepræsentanten er med til at skrive anmeldelsen.

Læs mere om regler og anmeldelse på Arbejdsskadestyrelsens hjemmeside, www.ask.dk

Anmeldelse til politiet

En episode med vold eller trusler kan være så alvorlig, at den er omfattet af straffelovens bestemmelser. Det er op til den enkelte skole at vurdere og beslutte, om skolen skal anmelde en hændelse til politiet. Det anbefales, at skolen indarbejder retningslinjer herom i skolens voldspolitik. Den voldsramte kan dog altid selv vælge at anmelde sagen til politiet.

Anmeldelse til politiet er et klart signal om, at vold og trusler mod medarbejdere er uacceptabelt og skal tages alvorligt. Det kan samtidig være vigtigt at anmelde af hensyn til mulighed for eventuel erstatning. Enhver kan anmelde en voldsulykke til politiet, men ingen har anmeldepligt. Drejer det sig om vold mod en medarbejder, bør anmeldelse foretages af lederen i samarbejde med medarbejderen og eventuelt den tillidsvalgte.

Man skal være opmærksom på, at både den voldsramte og eventuelle vidner kan blive indkaldt som vidner i en eventuel retssag. Ved anmeldelse af sagen kan de sociale myndigheder blive inddraget (unge under 18 år).



Redskab 1

Hvordan kommer vi i gang?

At sætte voldsforebyggelse på dagsordenen sker både i det daglige arbejde fx i teamet og mere formelt ved at tage det op i MIO og i sikkerhedsorganisationen.

Hvis I ikke tidligere har arbejdet systematisk med voldsforebyggelse, er det en god ide at starte med at få et overblik over problemets omfang og karakter. Indsatsen afhænger af, hvor stort problemet og risikoen er. Jo mere omfattende risikoen er, jo mere skal man arbejde både i dybden og bredden med problemet og dets løsning.

Mindre problemer

Er problemet ikke særlig stort, kan det være en god ide at tage det op på et personalemøde. Tag fx udgangspunkt i spørgsmålene i boksen nederst på siden.

Sørg for at informere deltagerne om formålet med mødet. Mødeleder kan være nærmeste leder eller en tilidsvalgt. Det er vigtigt at få alle synspunkter frem på mødet. Afsæt den nødvendige tid og sørg for, at der er klare aftaler om, hvordan der arbejdes videre med problemstillingen.

En anden måde at gribe sagen an på er at lade fx sikkerhedsgruppen gennemføre interviews eller spørgeskemaundersøgelser.

Omfattende problemer

Er problemet og risikoen stor, bør I tage sagen op i samarbejdsorganisationen og tage skridt til at formulere en egentlig voldspolitik og en handlingsplan for, hvordan I kan reducere omfanget af vold og trusler. I kan bl.a. tage udgangspunkt i oplysningerne fra APV'en samt fra registrerings- eller anmeldelseskemaer.

Voldspolitikken er udtryk for skolens holdning til vold. En voldspolitik skal indeholde tre elementer:

- En afgrænsning af, hvad der regnes med som vold og trusler: Hvad der er forbudt, og hvad er tilladt på arbejdspladsen.
- En målsætning for det voldsforebyggende arbejde.
- En handlingsplan med beskrivelse af retningslinier og konkrete initiativer.

I bør overveje, om I har brug for ekstern hjælp til at analysere problemet, udforme handlingsplanen og styre processen.

Definition af fysisk og psykisk vold

Punkter til diskussion - fx på et personalemøde:

1. Hvad findes der hos os af situationer med vold og trusler?
2. Hvilke situationer opfatter den enkelte som fysisk og psykisk vold?
3. Hvilke ideer har vi til at forebygge disse situationer?
4. Hvordan arbejder vi med disse ideer?

Redskab 2

Skema til registrering af vold og trusler

Skemaet udfyldes af medarbejder og sikkerhedsgruppen

Navn:

Stilling:

Ansæt år på arbejdspladsen:

Tidspunkt for episoden:

Hvor indtraf episoden:

Voldens karakter

Verbale trusler mod den ansatte

Verbale trusler mod den ansattes familie

Fysisk vold: skub, spark, slag, spytten, griben fat i, kvælertag, krads/bid, andet understreg hvilken

Fysisk vold med brug af genstande (inventar, kasteskyts, kniv, andet) understreg hvilken

..... beskriv andet

I hvilken situation skete episoden?

Uprovokeret

Situation, hvor der blev stillet krav til eleven

Eleven blev bedt om at indordne siger under ordensreglerne

Forsøg på at berolige ophidset elev/pårørende/gæst

Indgriben i konfliktsituation mellem elever

Andet

Var der vidner til episoden?

Var der mulighed for at tilkalde hjælp?

Anvendte du magt overfor voldsudøveren som nødværge?

Kendte du voldsudøveren?

Hvad var din umiddelbare reaktion. sæt ring om tallet?

Upåvirket 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 chokeret

Hvilke udtryk dækker bedst dine følelser efter episoden?

Angst Vrede Utryghed Irritation Ked af det Udmattet Lige glad Andet

Umiddelbar konsekvens af episoden

Genoptog straks arbejdet

Måtte holde pause

Sygemeldt mindst en dag

Sygemeldt i mere end tre dage

Er der taget forholdsregler efterfølgende?

Lægehjælp

Henvisning til psykolog

Orientering af de ansatte

Samtale med leder/kolleger

Gruppesamtaler

Andet

Er der planlagt opfølgning?

Nej Ja Hvis ja, hvem er ansvarlig. Ansvarlig for opfølgning:

Episoden er anmeldt til:

Arbejdstilsyn Arbejdsskadeforsikring Politiet

Sikkerhedsgruppens forslag til forebyggelse:

.....

.....

.....

Skemaet er udfyldt af: Dato Underskrift

Redskab 3

Krisereaktioner

Når man bliver udsat for vold eller trusler, kan man reagere på mange forskellige måder. Ofte sker reaktionen i fire faser, som kan vare fra få dage til et år.

1. Chokfasen

Varighed: Fra få sekunder til max 2 døgn.

Reaktion

Stærk følelsesmæssig reaktion med voldsomme følelsesudbrud eller modsat: Forstening eller følelsetomhed. De fysiske reaktioner kan være hjertebanken, kvalme eller varme/kuldefornemmelse. Virkelighedsopfattelsen kan være påvirket: Det man har været ude for, føles uvirkeligt, man kan benægte det skete eller få sære tanker og handlingsmønstre, ligesom tidsopfattelsen kan være forstyrret.

Støtte

- Lyt og vær tålmodig over for gentagelser.
- Vis omsorg.
- Lad ikke den kriseramte være alene.

2. Reaktionsfasen

Varighed: fra to uger til 2 måneder (med store individuelle afvigelser herfra).

Reaktion

Traumet erkendes og genopleves. Stærke følelser trænger sig på: Skyld, vrede, sorg og angst. Der kan være reaktioner i form af træthed, søvnforstyrrelser, spiseproblemer, uro og rastløshed og hovedpine. Den ramte forsøger at finde forklaringer og eventuelt placere "skylden" for det skete. Fasen er det første forsøg på at genetablere en forståelig og meningsfuld verden.

Støtte

Tilbyd dig som hjælper.

- Lyt og accepter, at du ikke kan tage smerten og bekymringen fra den kriseramte.
- Accepter de stærke følelser og se dem som "gaver" - udtryk for at der er forbindelse til ægte energier, der kan frigive og skabe forudsætninger for, at den kriseramte kan arbejde sig ud af krisen.
- Prøv ikke at skabe mening i det, der er sket.
- Brems overilede handlinger, hvis du får kendskab hertil eller bliver spurgt til råds.

3. Bearbejdningsfasen

Varighed: 2-6 måneder (med store individuelle afvigelser herfra)

Forsøget på at finde mening får en mere realistisk orientering. Den ramte accepterer det skete som en hændelse, der ikke kan ændres. Den ramte er parat til at se fremad.

Støtte

Tilbyd dig som samtale- og sparringspartner.

4. Nyorienteringsfasen

Den ramte er ikke længere i krise. Der kan frigives energi til at beskæftige sig med andet end den traumatiske begivenhed. Dette sker ikke ved fortrængning, men ved at den ramte accepterer de nye muligheder og begrænsninger, som traumet har medført.

Støtte

Er ikke nødvendig.

Redskab 4

Konfliktdæmpende kommunikation

Vores holdning til konflikter viser sig i sproget, både det verbale og kropslige. Jo større indsigt man har i det mønster, man indgår i, jo bedre bliver ens handlemuligheder i situationen, og jo mere kan man selv vælge sin vej. At bevare roen og tage ledelsen i konfliktsituationen er ikke altid nemt.

Konflikter kan trappes op og ned via sproget. Selv om man forsøger at holde sig på nedtrappersiden, kan det være vanskeligt, hvis modparten insisterer på at trappe konflikten op. Det er en daglig øvelse at mestre en konfliktdæmpende kommunikation. Gevinsten er større selvtillid og en bedre omgangstone.

Optrappende sprog

- Anvende du-sætninger
- Råbe
- Afbryde
- Udstede krav og kommandoer
- Tale abstrakt
- Fokuserer på fortiden
- Gå efter personen

Nedtrappende sprog

- Anvende jeg-sætninger
- Tale med rolig stemmeføring
- Lytte
- Udtrykke sit ønske
- Tale konkret
- Fokuserer på nutid og fremtid
- Gå efter problemet

Spørgsmål til refleksion (lærerne)

Det personlige:

- Lader jeg mine personlige problemer blive hjemme?
- Er min fysiske og psykiske helbredstilstand tilfredsstillende?
- Har jeg et positivt selvbillede som lærer?
- Hvordan er min holdning til krævende elever?
- Kan jeg indrømme, hvis jeg har begået en fejl?
- Vil jeg ændre holdning, hvis jeg bliver præsenteret for gode grunde til at gøre det?
- Har jeg sans for humor?

Det pædagogiske:

- Er jeg konsekvent i min adfærd overfor eleverne?
- Belønner jeg den rette adfærd og hæmmer jeg den uønskede adfærd?
- Er jeg tolerant overfor elevers individuelle personligheder?
- Er jeg en god rollemodel (er der overensstemmelse mellem det, jeg siger, og det jeg gør)?
- Er jeg villig til at prøve andre indfaldsvinkler og "tænke højt" sammen med kolleger i teamet?

Redskab 5 Om risiko

En vigtig forudsætning for at kunne klare sig igennem en optrappende konfliktsituation, er at man har kendskab til selvbeskyttelsestrategier, fx signalaflysning.

I situationen har man brug for at kunne aflæse modpartens signaler, både hvad angår kropssprog og det verbale sprog. Denne viden kan hjælpe en til at træffe de rigtige valg. Lykkes det ikke at få kontrol over situationen, og den udvikler sig faretruende, må man først og fremmest beskytte sig selv. Samtalen afbrydes, og man må forsøge at tilkalde hjælp.

Signaler, man kan være opmærksom på:

- Gør personen brug af barskt og krænkende sprog?
- Viser personen tegn på at være påvirket af stoffer?
- Viser personen tegn på at være i en presset situation?
- Har du tidligere været bekymret for din sikkerhed i forhold til personen?
- Virker personen usammenhængende eller meget vred?
- Er der genstande i nærheden, der kan bruges som våben?
- Er der andre tilstede, der kan udgøre en trussel?

Risikoen øges, hvis man må svare nej til et eller flere af følgende spørgsmål:

- Kender jeg personens særlige vanskeligheder og behov?
- Er jeg i stand til at tilkalde hjælp, hvis jeg bliver angrebet?
- Har jeg nogle flugtveje, hvis jeg bliver angrebet?
- Har jeg på forhånd overvejet, hvad jeg stiller op, hvis jeg bliver angrebet?
- Er jeg sikker på min egen reaktion i en truende situation?

Begrebet nødværge

Det kan være nødvendigt at forsvare sig over for andres angreb. Nødværge skal sættes ind, når angrebet er overhængende eller er begyndt, men ikke afsluttet. Det er tilladt at uskadeliggøre angriberen, men så heller ikke mere. Man er ved nødværge straf- og erstatningsfri, også selv om man måske har overskredet grænsen for lovlig nødværge. Overtrædelsen skal dog være rimeligt begrundet i, at man ved angrebet fx er blevet skrækslagen eller ophidset.

Redskab 6

Tag temperaturen på arbejdspladskulturen

Spørgeskema til brug for sikkerhedsgruppen. Det kan være vanskeligt, at sikre fremdriften i det voldsforebyggende arbejde. Måske er I gået lidt i stå eller voldsproceduren fungerer ikke i praksis. En måde at få energien tilbage, kan være at skabe debat om arbejdspladskulturen.

Skemaet udfyldes individuelt og kan danne baggrund for en dialog om skolens voldspolitik

Jeg taler åbent om min angst for at blive udsat for vold og krænkelser fra elever/gæster på skolen.	passer <input type="checkbox"/>	passer ikke <input type="checkbox"/>	ved ikke <input type="checkbox"/>	ikke relevant <input type="checkbox"/>
Mine kolleger taler åbent om angsten for at blive udsat for vold eller krænkelser fra elever/gæster på skolen.	passer <input type="checkbox"/>	passer ikke <input type="checkbox"/>	ved ikke <input type="checkbox"/>	ikke relevant <input type="checkbox"/>
Jeg tager altid de nødvendige konfrontationer med elever/gæster.	passer <input type="checkbox"/>	passer ikke <input type="checkbox"/>	ved ikke <input type="checkbox"/>	ikke relevant <input type="checkbox"/>
Mine kolleger tager altid de nødvendige konfrontationer med elever/gæster.	passer <input type="checkbox"/>	passer ikke <input type="checkbox"/>	ved ikke <input type="checkbox"/>	ikke relevant <input type="checkbox"/>
Jeg taler med andre, når jeg har det svært med visse arbejdssituationer eller elevrelationer.	passer <input type="checkbox"/>	passer ikke <input type="checkbox"/>	ved ikke <input type="checkbox"/>	ikke relevant <input type="checkbox"/>
Mine kolleger taler med andre, når de har det svært med visse arbejdssituationer eller elevrelationer.	passer <input type="checkbox"/>	passer ikke <input type="checkbox"/>	ved ikke <input type="checkbox"/>	ikke relevant <input type="checkbox"/>
Jeg accepterer, at mine kolleger nogle gange er bedre til at håndtere situationen.	passer <input type="checkbox"/>	passer ikke <input type="checkbox"/>	ved ikke <input type="checkbox"/>	ikke relevant <input type="checkbox"/>
Dygtige medarbejdere udsættes ikke for vold og krænkelser.	passer <input type="checkbox"/>	passer ikke <input type="checkbox"/>	ved ikke <input type="checkbox"/>	ikke relevant <input type="checkbox"/>
Det er et nederlag at bede om hjælp til at klare en elev eller vanskelig situation.	passer <input type="checkbox"/>	passer ikke <input type="checkbox"/>	ved ikke <input type="checkbox"/>	ikke relevant <input type="checkbox"/>
Hos os accepteres det, at overgreb og krænkelser opfattes forskelligt og medfører forskellige reaktioner.	passer <input type="checkbox"/>	passer ikke <input type="checkbox"/>	ved ikke <input type="checkbox"/>	ikke relevant <input type="checkbox"/>
Jeg ved, hvordan jeg skal forholde mig, hvis jeg udsættes for overgreb og krænkelser.	passer <input type="checkbox"/>	passer ikke <input type="checkbox"/>	ved ikke <input type="checkbox"/>	ikke relevant <input type="checkbox"/>
Jeg ved, hvordan jeg skal forholde mig, hvis en af mine kolleger udsættes for overgreb eller krænkelser.	passer <input type="checkbox"/>	passer ikke <input type="checkbox"/>	ved ikke <input type="checkbox"/>	ikke relevant <input type="checkbox"/>

Hvis I vil **vide mere**

Poul Bitsch Olsen, Peter Hasle, Eva Thoft: Idekatalog arbejdspladsvurdering - metoder og redskaber til at gennemføre arbejdspladsvurderinger.

Idekataloget beskriver og vurderer metoder til at gennemføre APV-arbejdet: Registrering ved hjælp af skemaer, dagligdagens samtaleredskaber, dialogbaserede teknikker og APVen til indkredsen af arbejdsmiljøproblemer og årsagsanalyser.

Kan rekvireres på www.arbejdsmiljobutikken.dk

Peter Berliner: Vold og trusler på arbejdet. Forebyggelse af vold og trusler mod personalet. Gad 2000.

Bogen gennemgår forskellige teorier om vold mv. mod medarbejdere i forbindelse med arbejdets udførelse. Indeholder en gennemgang af reaktioner under og efter en voldsepisode og giver bud på foranstaltninger, der kan reducere eller forebygge denne type hændelser.

Krisehjælp - hvordan? Om krisehjælp ved vold og andre chokerende hændelser. KL, Amtsrådsforeningen, København og Frederiksberg kommuner, KTO, 2003.

Om de erfaringer, en række kommuner og amter har gjort med krisehjælp. Principper i kollegial og professionel krisehjælp, lederens rolle og de lovpligtige rutiner belyses. Indeholder desuden en overskuelig tjekliste, til brug ved "serviceeftersyn" af krisehjælp.

Vold på arbejdspladsen. En håndbog om forebyggelse. Det kriminalpræventive råd, 2003.

Formidler viden om forebyggelsesstrategier, psykologiske følger, den juridiske proces, erstatningsregler samt inspiration til voldsforebyggelse på arbejdspladsen. Indeholder en omfattende litteraturliste. Fås gratis eller downloades på www.crimprev.dk

Vold som udtryksform. Rapport fra projekter og køreplan for forebyggelsesarbejdet. Puls-projekt. KL og KTO, 2000.

Belyser resultater, erfaringer og overvejelser i forbindelse med projekter i Ringsted og Hvidovre kommuner. Indeholder desuden et debatoplæg om vold som arbejdsmiljøproblem. Tillige eksempler på ambulancetjeneste samt beskrivelse af forebyggelsesprojekter på skoler.

Web- adresser

- www.arbejdsmiljoweb.dk
- www.bar-u-f.dk
- www.arbejdstilsynet.dk
- www.ami.dk
- www.ask.dk
- www.vold-som-udtryksform.dk

Lovstof

LBK nr. 154 af 07/03/2006. Bekendtgørelse af lov om arbejdsskadesikring.

BEK nr. 997 af 20/10/2005. Bekendtgørelse om anmeldelse af arbejdsulykker.

Lovbekendtgørelse nr. 268 af 18. marts 2005. Lov om arbejdsmiljø.

Bekendtgørelse nr. 559 af 17. juni 2004 . Om arbejdets udførelse.

AT- meddelelse nr. 4.08.4 - februar 1997. Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse.

Bekendtgørelse nr. 33 af 20. januar 2003 om anmeldelse af arbejdsulykker mv. til Arbejdstilsynet.



Vold og trusler er et fælles anliggende på skolen. Innsatsen for at forebygge vold og at håndtere vold og trusler, når de forekommer, er derfor en opgave, som involverer alle parter på arbejdspladsen – både ledelse, samarbejdsorganisation, sikkerhedsgrupper, medarbejdere og elever.

Dette hæfte indeholder viden, eksempler og konkrete redskaber, som kan hjælpe ledelse og sikkerhedsgruppe med at forebygge vold og trusler samt at følge op på voldsepisoder, hvis de forekommer. Hæftet er især rettet mod erhvervs- og produktionsskolerne.



Arbejdsgivere, arbejdsledere og arbejdstagere inden for undervisnings- og forskningsområdet samarbejder om initiativer til at skabe et bedre arbejdsmiljø både fysisk og psykisk. Samarbejdet tager udgangspunkt i arbejdsmiljøloven og er formaliseret i Branchearbejdsmiljørådet Undervisning & Forskning. Branchearbejdsmiljørådet kortlægger branchens særlige arbejdsmiljøproblemer og hjælper arbejdspladserne med at løse dem ved bl.a. at udarbejde informations- og vejledningsmateriale, at holde temamøder samt at udvikle arbejdsmiljøkurser

I Branchearbejdsmiljørådet Undervisning & Forskning deltager repræsentanter for KL, Danske Regioner, Frie Grundskolers Fællesråd, Undervisningsministeriet, Ministeriet for videnskab, teknologi og udvikling, AC, Lederforeningen/Danmarks Lærerforening, Danmarks Lærerforening, Frie Skolers Lærerforening, Handelsskolernes Lærerforening, Dansk Teknisk Lærerbund, Landsforbundet af Voksen- og Ungdomsundervisere og FOA – Fag og Arbejde.

Varenummer 182017. Køb materialet i www.arbejdsmiljobutikken.dk. Prisen er 25 kr.

Hent opdateringer samt pdf-version på www.arbejdsmiljoweb.dk/vold

Yderligere information om arbejdsmiljø i den offentlige og finansielle sektor på www.arbejdsmiljoweb.dk