

# INDSATSER MOD ARBEJDSRELATERET VOLD

## FOREBYG

Undgå og reducere forekomst af vold

**LEDER**  
hvad er dit ansvar

- » Ved risiko for arbejdsrelateret vold, skal lederen sørge for, at
  - forekomsten reduceres og at episoderne begrænses i forhold til hvor voldsomt, de kan udvikle sig ved eks. fysisk indretning, alarmer etc.
  - der er udarbejdet lokale handlingsanvisninger for forebyggelse og håndtering af vold og at de er kendte på arbejdspladsen.
  - der er en systematisk og ensartet registrering både hvad angår risikovurdering og registreringer i VTC-systemet.
- » Vær opmærksom på om medarbejderne har den nødvendige instruktion og kompetencer til forebygge og håndtere vold.
- » Skab rum for, at der på arbejdspladsen er dialoger om, hvad der opfattes som vold og hvordan det forebygges og håndteres.
- » Tag særligt hånd om sårbare medarbejdergrupper fx elever, gravide, nyansatte, nyuddannede, studerende, praktikanter.

**KOLLEGER**  
hvad kan vi gøre sammen

- » Bidrag til at skabe en kultur, hvor I kan tale åbent om jeres forståelse af vold på arbejdspladsen.
- » Bak op om en kultur, hvor I støtter op en åben dialog på arbejdspladsen om de voldsepisoder, der er på arbejdspladsen og hvordan I håndterer dem så godt som muligt.
- » Lav løbende risikovurderinger og sørg for at dele viden
- » Vær opmærksomme på om I som kolleger har den nødvendige oplæring og instruktion til opgaven og er trygge ved at stå sammen

**MEDARBEJDER**  
hvad kan du gøre

- » Bidrag til dialogen om forebyggelse og håndtering af vold og deltag i gennemførelsen af voldsforebyggende initiativer.
- » Medvirk til at arbejdspladsen finder frem til en fælles forståelse af, hvad der er acceptable og ikke acceptable handlinger fra borgere.
- » Sørg for at din leder og arbejdspladsen får kendskab til de episoder, der forekommer af vold på arbejdspladsen.
- » Kend og følg oplæring og instruktioner for forebyggelse af vold

## HÅNDTER

Grib til handling og registrer

- » Alle henvendelser og situationer tages alvorligt og det er vigtigt at få talt med de medarbejdere, der er direkte involveret i arbejdsrelateret vold så hurtigt som muligt.
- » Den/de, der har været udsat for en situation, skal have opbakning og mulighed for at tale frit om hændelse.
- » Det kan være, at lederen skal formidle kontakt til en psykolog. Det kan også være, at lederen skal politianmelde sagen.
- » Vær opmærksom på om der er behov for defusing af hændelsen og planlægning af en evt. senere debriefing.
- » Det er vigtigt at registrere episoder med arbejdsrelateret vold og at have klare aftaler for hvem, der tager sig af denne del.
- » Overvej politianmeldelse.
- » Søg sparring hos din lokale HR afdeling, hvis du har behov for det.

- » Grib ind, om muligt, hvis du er vidne til arbejdsrelateret vold, men vær også opmærksom på egen sikkerhed.
- » Tag det alvorligt og lyt til kollegaen, der har været udsat for arbejdsrelateret vold.
- » Hjælp gerne din kollega med at få registreret episoden, så I kan lære deraf.
- » Hjælp din kollega videre til eks arbejdsmiljørepræsentanten, tillidsrepræsentanten eller lederen.

- » Hvis du oplever vold fra borgere, så tag situationen alvorligt.
- » Bevare roen i situationen og undgå bevægelser som borgeren kan opfatte som aggressive og at kommunikere og agere på en konflikt- nedtrappende/ deeskalerende måde.
- » Alarmer kolleger og tryk efter hjælp, når du føler dig truet.

## FØLG OP

Skab læring og fremadrettet forebyggelse

- » Efter en voldsepisode er det afgørende, at lederen sikrer sig, at medarbejderne fortsat kan være trygge ved at møde på arbejde.
- » Hvis flere har set episoden eller hørt om episoden skal der tages hånd om dem alle. Vær her opmærksom på tegn på mistro hos medarbejderne og at tage hånd om det,
- » Vurder om der er behov for at foretage justeringer på arbejdspladsen for at forebygge, at en lignende episode kan opstå.
- » Følg op på registreringer i VTC. Hændelsen skal analyseres og der skal ske læring på baggrund heraf og om nødvendigt indføres nye foranstaltninger i forhold til borgeren.
- » Tag stilling til, om der er læring, der skal tages med ind i den måde arbejdspladsen tilgår konflikthåndtering og forebyggelse på

- » Hav øje for dine kollegers behov for støtte og omsorg med fokus på at se fremad.
- » Fortsæt den åbne dialog om, hvordan det går med kommunikation og samarbejdet, og hav forståelse for, at vi hver især kan have forskellige grænser.
- » Tal med din leder, arbejdsmiljø- eller tillidsrepræsentant, hvis du oplever, at tilfælde af krænkende adfærd gentages.
- » Har der været voldsepisoder på arbejdspladsen, så kan den enkelte hjælpe med at have fokus på, at få registreret episoderne, så der er mulighed for at lære af dem og dermed også en hjælp til at forebygge, at lignende episoder sker igen.

- » Tag imod den hjælp, der skal til, efter at have oplevet en voldelig hændelse.
- » Tal med din leder, kollega, tillidsrepræsentant eller arbejdsmiljørepræsentant om oplevelsen.
- » Vær opmærksom på at hændelse dokumenteres og registreres på arbejdspladsen og at din leder har kendskab dertil. Ved evt. politianmeldelse, kan din leder hjælpe.