



Vejledning om håndtering af konflikter der kan medføre trusler og vold



INDHOLD

Indledning	3
Forebyggende foranstaltninger	4
”Low arousal – konflikt uden konfrontation”	5
Håndtering af aggressive personer	6
Tilkaldelse af hjælp.....	7
Orientering og anmeldelse	8
Opfølgning	9
Henvisning til yderligere information.....	10

INDLEDNING

Denne vejledning er udarbejdet af Merete Skov Habermann, Arbejdsmiljøkontoret, SDU og tiltrådt af Hovedarbejdsmiljøudvalget i juni 2014.

Vejledningen er udarbejdet til brug for Arbejdsmiljøgruppernes arbejde med risikovurdering og -håndtering og er tænkt som et første debatoplæg til brug for de enheder, der har arbejdsopgaver, hvortil er knyttet en risiko for udsættelse for vold og trusler om vold.

Medarbejdere eller grupper af medarbejdere som er særligt udsatte for vold og trusler, skal være omfattet af en konfliktstrategi i enheden. Konfliktstrategien skal give mening i det lokale arbejdsmiljø og være afstemt i forhold til størrelsen af risici for trusler eller vold i givne arbejdssituationer.

Eksempelvis kan her nævnes: natarbejde, alenearbejde, arbejde med værdier (fx kontanter), arbejde med afvisning (fx personale og studieadministration), kontakt med ruspåvirkede personer, personer med psykisk sygdom eller med andre mennesker, der efter en af andre årsager konkret vurderes at kunne udvise en øget grad af risikobetonet, udadrettet adfærd.

Sådanne arbejdssituationer identificeres i forbindelse med enhedens arbejde med arbejdspladsvurdering og arbejde med beredskab.

Arbejdsmiljøorganisationen skal deltage i forebyggelsen af de sikkerheds- og sundhedsmæssige risici, herunder voldsrisiko.

En konfliktstrategi har til formål at:

- Forebygge potentielle trussels- og voldsepisoder.
- Udarbejde, formidle og indøve interne retningslinjer for praksis under trussels- og voldsepisoder.
- Træffe opfølgende tiltag på baggrund af konkrete indtrufne episoder.

FOREBYGGENDE FORANSTALTNINGER

I forhold til arbejde med mennesker er det af stor betydning at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til fx at forstå og håndtere den adfærd de møder, at gennemføre konfliktforebyggende og -nedtrappende kommunikation, at vide hvordan der tilkaldes hjælp, og at kunne se advarselssignaler fra potentielt udadreagerende personer.

Det er her vigtigt:

- at have en åben og tillidsfuld dialog om oplevelsen af egne kompetencer til at kunne håndtere situationer med risiko for trusler og vold.
- at have vedvarende fokus på omgangstone i skrift og tale blandt kolleger og over for "kunder".
- at være tydelig over for medarbejdere, kolleger og "kunder" om de regler der gælder for den ydelse som kan give anledning til konflikter og voldsrisiko, fx samtale, studievejledning, etc.
- at vurdere hvilke kompetencer der er nødvendige for at forebygge og håndtere truende situationer, herunder uddannelse i fx at kunne skelne mellem assertive, aggressive og potentielt voldelige personer og kunne nedtrappe konflikter (udarbejd evt. en kompetenceplan for enheden som kan benyttes ved oplæring af nye eller omplacerede medarbejdere og ved bemandingsplanlægning).
- at overveje hvordan det fysiske rum skal tilrettelægges (foregår arbejdet med risiko for trusler og vold i rum med tilstrækkelig imødekomende fremtoning, herunder lys, lyd, rummelighed og mulighed for diskretion? Skal der være særskilt flugtvejsmulighed, mulighed for indkig til lokale, barrierer/skranke mellem medarbejder og kunde?).
- at overveje hvordan kritiske samtaler kan foregå: Hvilket lokale er velegnet? Hvor i lokalet og hvor i forhold til flugtvej og hinanden placeres samtalepartnerne?
- at aftale spilleregler med kolleger om tilkaldemulighed og alarmgivning: bankelyde, særlig sætning m.v. (er mundtlig advisering tilstrækkelig, eller skal der suppleres med tekniske løsninger som fx overfaldsalarm?).
- at afklare hvad der forventes af kollegial opbakning (er det fx legalt/forventeligt at kollega rådgiver, afleder, skaber bevægelse eller overtager samtalen? Hvordan praktiseres opbakning med respekt for hinanden? Skal man afvente at den implicerede part beder om hjælp?).
- at aftale hvordan og hvornår der følges op på kriseplanen og de aftalte spilleregler. Opfølgning kan fx ske efter et fast mønster uden forudgående hændelse, i forlængelse af en episode eller efter en eventuel kriseøvelse.

"LOW AROUSAL – KONFLIKT UDEN KONFRONTATION"

"Low arousal – konflikt uden konfrontation" er en ro-givende pædagogisk tilgang til håndtering af konflikter. Nærværende afsnit er en sammenskrivning af autoriseret psykolog Bo Hejlskov Elvéns indlæg i bogen "Konflikter og vold – en faglig udfordring", som der henvises til sidst i denne vejledning.

Sammenskrivningen er alene tænkt som inspirationsoplæg. Ved konkret arbejde med problemstillingen henvises der til selve artiklen, der er refereret nedenfor. Samtidig anbefales det at man sørger for at nødvendige kvalifikationer tilegnes hvis denne tilgang ønskes anvendt.

Konflikter indebærer ofte at de involverede parter har problemer, og at den ene parts løsning kan forvolde et problem for den anden part. Fasthold hvor det er muligt, følgende 3 principper:

- Lyt til den andens problemer; forhold dig til disse og ikke til fremtoning.
- Undersøg om din løsning giver problemer for den anden.
- Giv medstand i stedet for modstand

Den pædagogiske tilgang antager at uhensigtsmæssig adfærd som fx trusler og overfald ofte skyldes tab af kontrol. Når en person mister kontrol, kan vedkommende reagere i affekt, der blandt mange andre reaktionsformer kan medføre højrosthed, banden, trusler og vold.

HÅNDBTERING AF AGGRESSIVE PERSONER

I tilfælde hvor en konflikt risikerer at udvikle sig, er det vigtigt at forsøge at fastholde den som en uoverensstemmelse og ikke som en personificering eller en situation hvor samtale helt opgives.

- Forbliv rolig og tålmodig.
- Fokusér på vedkommendes problem, ikke på attituden.
- Vær respektfuld, lyttende og anerkendende.
- Oprids muligheder.
- Skab fysisk rum.
- Giv plads til reaktion.
- Værn altid om din og andres sikkerhed.
- Gør andre opmærksomme på situationen.
- Udvis som kolleger opmærksomhed overfor hinandens situationer, ikke passivitet

Hvis personen vurderes at være voldelig:

- Hold passende afstand (skranker opretholder en naturlig barriere).
- Fjern diskret emner som kan anvendes som våben.

Det kan være relevant at kunne oplyse signalement, så vær opmærksom på personens køn, højde, kropsbygning, alder, hår, evt. skægvekst, hud, øjne, stemme/accent, forklædning, tatoveringer eller andre kendetegn, fx briller, beklædning, tasker.

TILKALDELSE AF HJÆLP

At kunne tilkalde hjælp giver medarbejderne tryghed og oplevelsen af at kunne få backup, hvis det er nødvendigt.

For at nødkaldsprocedurer er pålidelige og tryghedsskabende skal de være gennemtænkte, og alle involverede skal være enige i fremgangsmåden.

At kunne tilkalde kolleger kan være en første strategi for at nedbringe trusselniveauet. Formålet med at en kollega tager over er, at fjerne fokus fra de følelsesmæssige forhold, der er opbygget mellem de involverede parter i en samtale. Ved tilstedekomst af anden kollega opstår der en ny situation og mulighed for at ændre fokus og bringe konfrontationen til ende. Den tilkalde kollega har ikke til opgave at tage magten eller at være autoritær; blot det at være tilstede som en anden person.

Hvis en samtale på forhånd forventes at kunne udvikle sig i uheldig retning kan man kontakte Teknisk service, der med et rimeligt varsel vil kunne stille en betjent eller pedel til rådighed for varetagelse af en sådan kollegial funktion ved at være tilstede i umiddelbar nærhed af det rum hvori den kritiske samtale skal gennemføres.

Hvis tekniske hjælpemidler som mobiltelefoner, overfaldsalarmer og alarmknapper indgår som tryghedsskabende værktøj, skal spilleregler omkring deres anvendelse aftales, deres pålidelighed skal sikres og der skal anvises en velfungerende nødløsning i tilfælde af teknisk svigt. Situationer hvor mobiltelefonen er løbet tør for strøm eller hvor en episode optræder udenfor almindelig arbejdstid er eksempler på forhold der bør overvejes før eventuel anskaffelse af teknisk udstyr.

Akut behov for hjælp

En medarbejder, der føler sig truet, skal ikke tage chancer men tilkalde hjælp. Hvor der er akut behov for ekstern hjælp kontaktes politiet direkte på 1-1-2.

Kontakt SDU på 6550 8888 i en akut situation, således at SDU om muligt kan bistå i situationen fx med at anvise vej for politiet, forestå afspærring, forhåndsorientere relevante steder om den akutte situation.

ORIENTERING OG ANMELDELSE

Nærmeste leder og arbejdsmiljørepræsentant skal orienteres hurtigst muligt efter episoden med trusler eller vold har fundet sted.

Nærmeste leder drøfter i samarbejde med den truede/voldsramte og det personale i Teknisk service, der varetager kontakt med politiet, hvorledes politianmeldelse på vegne af SDU finder sted. Alvorlige trusler og vold anmeldes altid.

Hvor der er personskaade af fysisk eller psykisk karakter skal episoden altid anmeldes i overensstemmelse med SDU's interne procedure for arbejdsulykker.

Nærmeste leder orienterer afdelingen om den indtrufne hændelse. Hvor der er tale om krisehåndtering henvises til SDU's vejledning om krisehjælp.

OPFØLGNING

Den nærmeste leder vurderer om der er behov for at holde ekstraordinært lukket eller indkalde afløser for det implicerede personale.

Det kan også være relevant at foretage en opfølgende risikovurdering. Overvej om der konkret er behov for 'forhøjet beredskab' i den efterfølgende periode i de tilfælde hvor de involverede parter er skilt i uforløst vrede. Herunder om behandling af den konkrete sag skal overgå til andet personale eller arbejdsgangen skal ændres.

At tale sammen om hændelsen efterfølgende kan skabe en forståelse af det skete og forebygge/reducere skadevirkning af hændelsen.

Det kan være en fordel at udarbejde notat om episoden så snart det er muligt. Det hjælper ofte bearbejdning af hændelsen, og det er værdifuldt ved den efterfølgende sagsfremstilling.

Notér handlinger og tidspunkter til brug for en efterfølgende redegørelse og evaluering.

Voldsomme oplevelser kan give reaktioner i tiden efter at faren er overstået. Vær derfor opmærksom på efterfølgende reaktion hos de implicerede og vidner. Overvej om der skal tilbydes krisehjælp, eller om der er behov for at kontakte personalepsykolog. For nærmere information henvises til SDU's særskilte vejledning om krisehjælp.

Arbejdsmiljøgruppen gennemgår hændelsen med henblik på at undgå gentagelse og forebygge fremad rettet.

HENVISNING TIL YDERLIGERE INFORMATION

"Et godt psykisk arbejdsmiljø – Undgå vold på arbejdspladsen"

Pjece, Arbejdstilsynet og arbejdsmarkedets parter, januar 2014

"Konflikter og vold – en faglig udfordring",

Bjarne Møller, Birgitte Bækgaard Brasch og Karen Pedersen (red.) Vold som Udtryksform/
Socialt Udviklingsscener SUS, 2013

At-vejledning D.4.3 om "Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse",

Arbejdstilsynet, juni 2011

"Kom volden i forkøbet - Inspiration til indsatsen på arbejdspladsen"

Branchearbejdsmiljørådet Finans / Offentlig Kontor & Administration (BAR FOKA), 2012.

"Tæt på vold – Et dialogspil om konflikter, trusler og vold i det daglige arbejde"

Branchearbejdsmiljørådet Finans / Offentlig Kontor & Administration (BAR FOKA), 2012.

Der henvises endvidere til SDU's "Vejledning i krisehjælp og opfølgende tiltag".
(under udarbejdelse).