

Vejledning om håndtering og forebyggelse af vold og trusler i folkekirkelige brancher

Folkekirkens Arbejds miljø råd har udarbejdet denne vejledning om, hvordan de folkekirkelige arbejdspladser skal forholde sig til håndtering og forebyggelse af vold eller trusler om vold fra borgere.

På de folkekirkelige arbejdspladser kan man møde pårørende eller borgere, som reagerer voldsomt med frustrationer eller aggressioner – verbalt eller fysisk. Det kan være på restriktioner, hvor må man opholde sig hvornår eller som under Coronapandemien – ved visning af gyldigt coronapas. Der kan også være misforståelser, afmagt eller sproglige barrierer, når man skal have registreret sin nyfødte – eller ved situationer, hvor der er utilfredshed med et gravsteds udseende eller at der er kommet nye udgifter til - fx ved sikring af gravsten.

Vi har et samfund, hvor normer flytter sig – og en arbejdsplads er nødt til at se sig selv i forhold til det. Måden mennesker omgås eller færdes på, ændrer sig løbende. Det ses i mange brancher, at det er blevet mere almindeligt at lade sine frustrationer gå ud over en medarbejder, der reelt bare udfører sit arbejde.

En medarbejder, som oplever voldsom adfærd i forbindelse med udførelsen af sit arbejde, kan risikere at få alvorlige konsekvenser for sin trivsel eller sit helbred. Det er vigtigt at se episoder som et arbejdspladsproblem og ikke et individuelt problem. Bl.a. derfor har arbejdspladser - hvor der kunne komme, har været optræk til eller er forekommet voldsomme episoder - pligt til at forebygge samt håndtere både små som store hændelser. Det er arbejdsgivers pligt at forholde sig til denne problematik uanset om det er fysisk, verbalt, foregår på de sociale medier eller i medarbejdernes fritid.

I det følgende vil det blive beskrevet hvilke forventninger, der er til en systematisk og effektiv forebyggelse og håndtering af vold og trusler i folkekirkelige brancher.

Læsevejledning

Vejledningen er delt op i tre afsnit. Overskrifterne er "Vi forebygger", "Vi håndterer" og "Vi følger op".

Afsnittene kan læses hver for sig. Det er ikke alt, der vil være lige relevant – men brug skemaerne som tjeklister. I skemaerne er det ikke udspecificeret, hvem der skal gøre hvad. Det vil være forskelligt fra arbejdsplads til arbejdsplads.

Vi forebygger

De arbejdsmiljøansvarlige har ansvaret for at foretage en vurdering af risikoen for, at en medarbejder kan blive psykisk eller fysisk udsat for vold eller trusler. Risikovurderingen skal tage udgangspunkt i arbejdspladsens demografiske placering, de fysiske rammer og de opgaver, der forventes løst. Inddrag altid medarbejdere i drøftelsen. Undersøg sammen, hvor der kunne være en risiko for at møde frustration eller uhensigtsmæssig adfærd fra borgere. Brug gerne nedenstående skema og arbejdsspørgsmål

Tag også en drøftelse af, hvad gør vi som arbejdsplads, hvis en borger har specielle ønsker, som er anderledes end det, der hidtil har været praksis. Det kunne fx være en borger, der insisterer på at have sin hund med i kirken eller hvad, hvis kirken og de tilhørende områder er blevet et tilholdssted for borgere, som ikke har andet sted at være og som måske giver ekstra arbejdsopgaver i form af rengøring og oprydning.

Vold kan være fysisk eller psykisk med mundtlige trusler mod medarbejderen eller dennes familie. Den kan være nonverbal eller indeholde ydmygelser, mistænkeliggørelse eller være diskriminerende – og den kan foregå pr sms, e-mail eller sociale medier. Medtag dette i overvejelserne om, hvad der potentielt kunne forekomme på arbejdspladsen.

Vær opmærksom på, når I drøfter vold og trusler om vold, at der kan være forskel på, hvad den enkelte oplever som truende eller voldsom adfærd. Det, der er grænseoverskridende for én medarbejder, behøver ikke være det for andre. Dialogen på arbejdspladsen skal derfor kunne rumme, at alle har forskellige grænser.

Vurdering af risiko



Skema 1

Spørgsmål til refleksion:

- Er vores kirkegård, kirke eller sognegård beliggende et oplagt sted for hjemløse, misbrugere eller unge at søge ophold om aftenen/ natten eller i weekender? Hvis ja, giver det anledning til særlige foranstaltninger?



- Er vi enige om, hvilken adfærd, der ikke kan accepteres på kirkegården – og hvad vi forventes at gøre ved det – herunder hvem der skal gøre noget?
- Hvis vi har særlige grupper repræsenteret – vil det være relevant at samarbejde med kommunen, distriktpsychiatri eller andre?
- Arbejder vi alene på tidspunkter, hvor det er uhensigtsmæssigt/utrygt? Er det muligt at lægge arbejdsopgaver/-tid på andre tidspunkter, eller kan der låses af?
- Hvis alene arbejde, hvordan får ledelse eller arbejdsmiljørepræsentant viden om evt. episoder?
- Er der risiko for indbrud eller røveri? Hvad er forventningerne til ansatte ved røveri/tyveri?
- Ved vi, hvordan vi bedst kommunikerer med borgere, der er påvirkede eller frustrerede? (nedtrappe konfliktniveau, rogivende teknikker)
- Hvad ser vi som voldsom og truende adfærd – kan vi finde en fælles formulering. Tag evt. udgangspunkt i Arbejdstilsynets definition, se faktaboks nedenfor.
- Er vi tilstrækkeligt klædt på, til at kunne nedtrappe en eskaleret konfliktsituation?
- I hvilke tilfælde må man afvise en borger? Fx ved telefonsamtale, hvor en borger bliver højroset.
- Har vi så mange episoder med grænseoverskridende adfærd eller tilløb til episoder, at det vil være relevant med en systematisk registrering (hvem, hvad, hvornår), således at de arbejdsmiljøansvarlige effektivt kan arbejde forebyggende på baggrund af forekomsten?
- Sørger vi for tilstrækkelig instruktion og oplæring til nye kolleger eller særligt udsatte medarbejdergrupper fx med henblik på at forebygge konflikter med borgere?

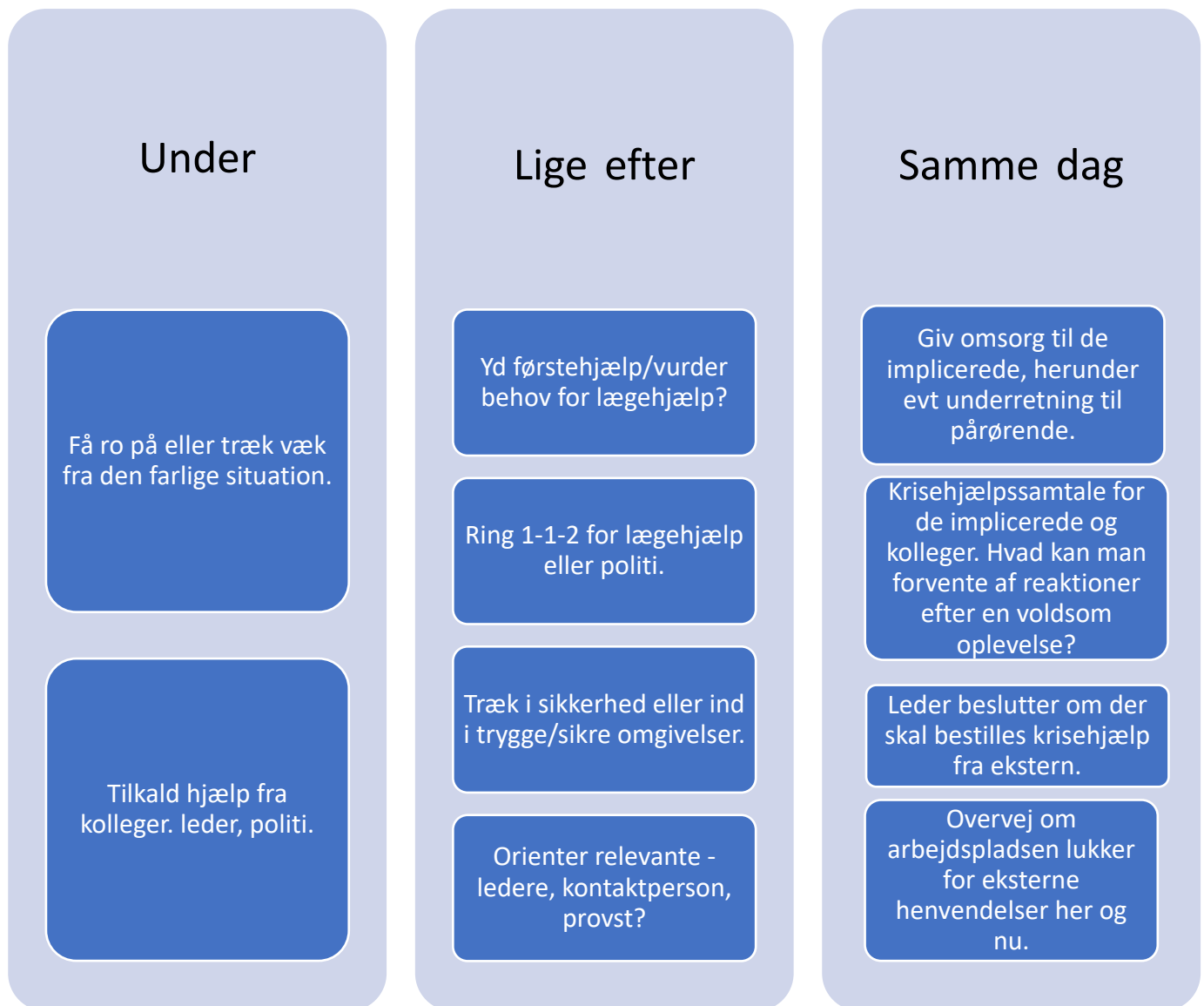
Vigtigt

Vær opmærksom på, at selv om det vurderes, at sandsynligheden er lille, kan konsekvenserne være store for medarbejderne. Det anbefales derfor at udarbejde en retningslinje og en beredskabsplan for, hvordan der handles og hvem der har ansvar for hvad, hvis det usandsynlige skulle ske.

Se i bilag 1 på s. 7, hvad der skal indgå i denne retningslinje og beredskabsplan.

Vi håndterer

Nedenstående skema viser, hvilke handlinger der kan være lige efter en voldsom hændelse.



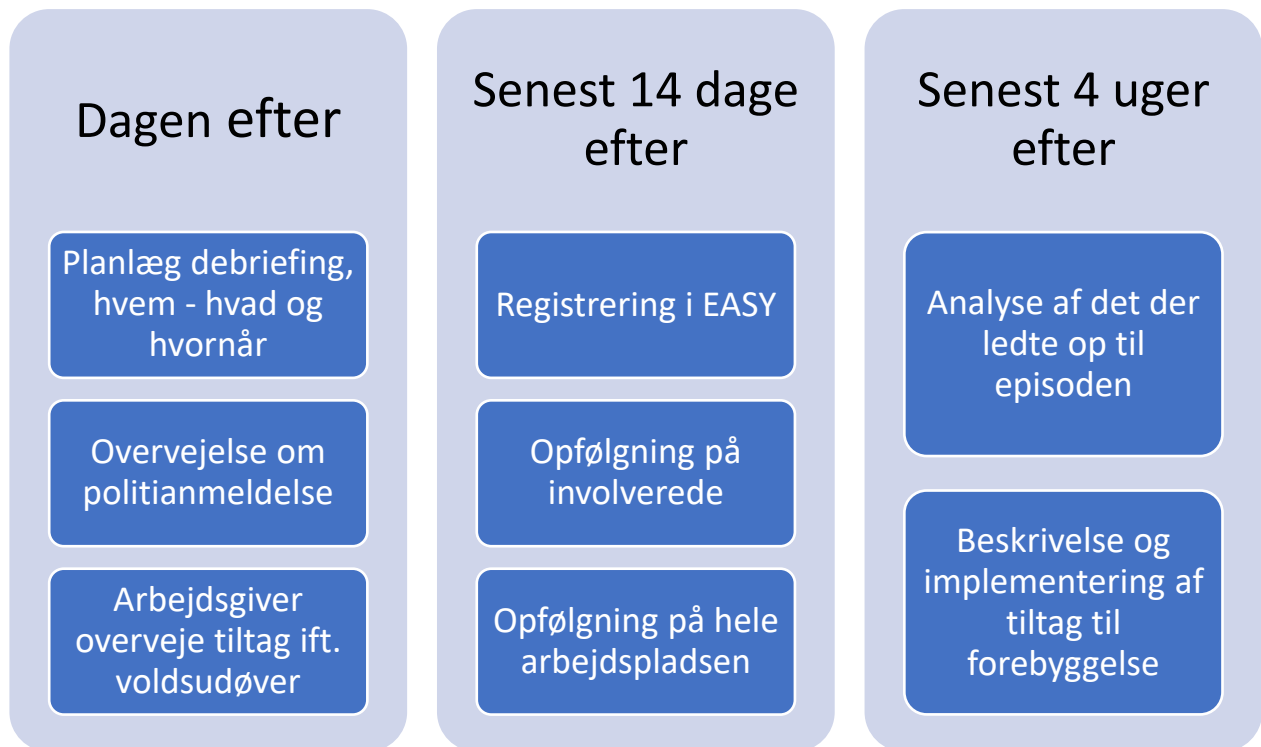
Skema 2

Det er almindeligt og helt normalt at reagere med negligering af alvorligheden af en hændelse for de implicerede. Derfor bør det ikke være op til skadelidte selv at vurdere behovet for samtale – og derfor skal deltagelse i defusing- og krisehjælpssamtaler være obligatorisk.

En defusing er betegnelsen for den umiddelbare opsamling på en hændelse. Her fortæller de implicerede, hvad der er sket. Samtalen skal give en overordnet forståelse af, hvad der er sket – og give de implicerede en information om, hvad de kan forvente af reaktioner.

Vi følger op

Enhver hændelse – stor som lille – kalder på opfølgning. Hvis hændelsen ikke har medført politi og ambulance bør der, som minimum, følges op med indholdet i 2. og 3. kolonne i nedenstående skema.



Skema 3

En debriefing er en struktureret samtale som gennemføres, når de umiddelbare følelsesmæssige reaktioner er stilnet af. Målet er at bearbejde hændelsen og skabe både en fælles og en individuel forståelse for hændelsen herunder egne og andres reaktioner.

Overvejelser om politianmeldelse: Udgangspunktet bør være fysisk eller psykisk vold i forbindelse med udførelsen af arbejdet anmeldes til politiet. En arbejdsgiver har ikke pligt, men kan vælge at gøre det, som et signal om at "her passer vi på vores medarbejdere". En medarbejder har altid ret til selv at anmelde til politiet.

Der kan være tilfælde, hvor en medarbejder efterfølgende får behov for at søge erstatning efter Offerskadeerstatningsloven. For at medarbejderen kan søge erstatning via denne ordning, kræver Erstatningsnævnet, at der foreligger en politianmeldelse inden 72 timer efter hændelsen eller, at medarbejder i samarbejde med arbejdsgiver udarbejder et notat, som redegør for, hvorfor der ikke er foretaget politianmeldelse. Se mere på: www.civilstyrelsen.dk – søg på "Erstatningsnævnet".

Hvis den, der udøver fysisk og psykisk vold eller har en adfærd, der tangerer, fortsat gerne vil opholde sig på arbejdspladsen bør arbejdsgiver indgå i en dialog med vedkommende. Er vedkommende fortsat velkommen og i så fald, hvilken adfærd kan accepteres.

EASY er Arbejdstilsynets og Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings fælles anmelde system. Episoder med vold eller trusler skal anmeldes som en arbejdsulykke, uanset om der er sygefravær. Det ses, at sygefravær eller belastningsreaktioner kan forekomme forskudt fra hændelsen.

En god opfølgning indebærer, at vidner og kolleger til de implicerede får mulighed for at bearbejde en hændelse - for ikke at der opstår myter eller usande historier - samt bidrage til fremadrettede forebyggende tiltag.

Regler

Det fremgår af Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 1404 om Psykisk arbejdsmiljø – i §§ 25 til 34 – hvordan en arbejdsplads skal forholde sig til vold og trusler relateret til arbejdspladsen – herunder hvordan vold og trusler forebygges samt håndteres. Se mere på www.at.dk – Søg på Bekendtgørelse 1406 om Psykisk arbejdsmiljø.

FAKTA-BOKS

Arbejdstilsynets definition på vold og trusler:

Ved arbejdsrelateret vold forstås, at borgere udsætter ansatte eller arbejdsgiver for fysisk vold i form af angreb mod legemet eller for psykisk vold i form af trusler eller anden krænkende adfærd, herunder chikane. I denne vejledning benyttes begrebet "vold" som fælles betegnelse for både fysisk vold og psykisk vold, herunder trusler og anden krænkende adfærd.

Betegnelsen "borgere" bruges i vejledningen som fælles betegnelse for mennesker, som ikke er ansatte eller arbejdsgiver i virksomheden.

Læs mere her

Arbejdstilsynets hjemmeside, www.at.dk

AT-vejledning D. 4.3-5 om forebyggelse af vold

Folkekirkens personale.dk:

- Vejledning om fredelig indretning og optimale fysiske rammer i og omkring dit kontor –

BFA – Velfærd og offentlig administration, Se www.arbejdsmiljoweb.dk – søg på vold og trusler:

- [Trusler og vold på arbejdspladsen - Arbejdsmiljø, forebyggelse \(arbejdsmiljoweb.dk\)](#)
- "Kom volden i forkøbet", Inspiration til indsatsen på arbejdspladsen

Bog: Bjarne Frøslev Ibsen (2011): Den voldsomme hændelse. Hans Reitzels Forlag, 2011

For yderlige information kontakt Folkekirkens Arbejdsmiljørådgivning på telefon 6122 1781 eller e-mail: FAR@km.dk.

Bilag 1: Arbejdsgang for udarbejdelse af retningslinje og beredskabsplan for håndtering af vold og trusler

1. Definition af vold og trusler

Drøft og bliv enige om jeres fælles formulering af, hvad der kunne ses som vold og trusler hos jer.

2. Tal om jeres forebyggelsesniveau

Drøft skema 1 og tag udgangspunkt i refleksionsspørgsmålene i afsnittet "Vi forebygger", og identificer områder/opgaver, hvor I skal sætte ind med forebyggelsestiltag. Sæt opgaverne i jeres APV-handlingsplan.

3. Definer ansvarsområder og uddeleger

Drøft: Hvad er forventningerne til leder/menighedsråd/arbejds miljørepræsentant/de øvrige medarbejdere i forbindelse med vold og trusler?

Hvem forventes at gøre hvad og hvornår ved vold eller trusler. Sæt navne og tlf. nr. i beredskabsplanen.

4. Aftal indholdet i jeres beredskabsplan

Tag udgangspunkt i skema 2 og 3 og omformuler punkterne, så I får alle elementer med samtidig med, at de passer til jeres arbejdsplads.

5. Aftal desuden

- Hvordan I får implementeret retningslinjen for vold og trusler til alle medarbejdere?
- Hvordan I gør beredskabsplanen tilgængelig for alle?
- Hvem der har ansvaret for at instruere nye medarbejdere til retningslinjen og beredskabsplan for vold og trusler?
- Hvornår I næste gang skal evaluere retningslinje og beredskabsplan?