

Hotel og restauration

Værktøjskasse om

FOREBYGGELSE AF TRUSLER OG VOLD

Lær spillereglerne at kende



FORORD

BFA service-turisme har sammen med branchernes parter udarbejdet denne værktøjskasse, der giver gode råd, anvisninger og information om, hvordan trusler og vold på arbejdspladsen kan forebygges. Værktøjskassen har til formål at medvirke til at sikre et godt psykisk arbejdsmiljø på arbejdspladserne.

Værktøjskassen rettes mod de brancher, hvor der er risiko for trusler og vold fra kunder/klienter: Betegnelsen dækker over de borgere, beboere, indsatte, gæster m.v., som de ansatte i brancherne møder i forbindelse med deres arbejde.

Værktøjskassen retter sig til medlemmer af arbejdsmiljøorganisationen (AMO) og andre, der arbejder med forebyggelse af trusler og vold.

Værktøjskassen indeholder:

- Viden om forebyggelse af trusler og vold på arbejdspladsen
- Gode råd og konkrete anvisninger på forebyggelse og håndtering af trusler og vold.

Værktøjskassen er en af vores mange værktøjskasser, der støtter op om et godt psykisk arbejdsmiljø. Du kan finde oversigten over de andre værktøjskasser bagerst i hæftet eller se dem på www.bfa-service.dk

Værktøjskasser af særlig interesse er f.eks.: "Voldsomme oplevelser og chokerende begivenheder", der især har fokus på krisereaktioner og gode råd, når "skaden er sket" samt værktøjskassen om "Konflikthåndtering".

INDHOLDSFORTEGNELSE

Forord	2
Indledning	4
Hvad er arbejdsrelateret vold?	6
Hvor forekommer trusler og vold?	7
Gode råd til arbejdsgiver, ledelse, medlemmer af AMO	8
Politikker og retningslinjer	9
Analyse og registrering	10
Kommunikation og information	12
Oplæring, instruktion og uddannelse	13
Tekniske og fysiske forhold	15
Arbejdsorganisering og rollefordeling	16
Forebyggelse, når en voldsom episode er under optrapning	17
Gode råd når du bliver truet	18
Stemning, forhistorie og omgivelser	18
Handlemuligheder	18
Dit kropssprog	19
Kunden/klientens kropssprog	19
Brug trap-ned-sprog på arbejdspladsen	20
Vær opmærksom på dine egne reaktioner	22
Bearbejdning og opfølgning	23
Her kan du få mere at vide	28

INDLEDNING

Indenfor brancher, hvor man har direkte kunde/klientkontakt, kan man risikere at blive udsat for trusler eller vold.

På arbejdspladser, hvor der kan forekomme trusler og vold, har arbejdsgiveren pligt til at iværksætte forebyggende foranstaltninger i forhold til en voldsrisiko, der forekommer i arbejdstiden.

Da trusler og vold er et problem for både medarbejdere og ledere, skal det håndteres i fællesskab. Arbejdsmiljøorganisationen (AMO) har en nøgleposition m.h.t. at identificere, forebygge og håndtere trusler og vold. Det er vigtigt, at arbejdsgiver og Arbejdsmiljøorganisation (AMO) sammen arbejder på opgaven med at forebygge voldsomme hændelser mellem kunde/klient og ansatte.

På offentlige arbejdspladser har medindflydelses- og medbestemmelsessystemet pligt til at drøfte og aftale retningslinjer for en samlet indsats, der forebygger, identificerer og håndterer problemer med trusler og vold.

Det psykiske arbejdsmiljø har betydning for, hvordan voldssituationer kan tackles – og hvordan de udvikler sig. En forebyggende indsats vil fremme et godt psykisk arbejdsmiljø. Dermed bliver arbejdspladserne bedre i stand til at fastholde personale, får mulighed for et mindre sygefravær og dermed flere ressourcer til at løse kerneopgaverne.



HVAD ER ARBEJDSRELATERET VOLD?

Ifølge Arbejdstilsynet skelner man mellem fysisk og psykisk vold. I denne værktøjskasse omtales trusler som beskrevet under psykisk vold.

- **Fysisk vold** er f.eks.: Overfald, knivstik, slag, fastholdelse, spark, skub, bid og riv
- **Psykisk vold** er f.eks.: Trusler om vold eller trusler på livet overfor ansatte eller deres familier, trusler om hærværk mod arbejdspladsen. Truslerne kan også være nonverbale, f.eks. trusler med knytnæver, eller truslerne kan være skriftlige, f.eks. sms eller e-mails. Psykisk vold kan f.eks. også være anden krænkende adfærd, ydmygelser eller diskriminerende udsagn.

På de enkelte arbejdspladser er det vigtigt, at der bliver meldt klare grænser ud til de ansatte om, hvad man vil acceptere og hvad man opfatter som trusler og vold. Situationerne kan opfattes forskelligt, men tilpas evt. retningslinjer eller voldsforebyggelsespolitik til arbejdspladsen.

Oplevelsen af hvad der f.eks. er trusler eller vold er ikke sort/hvid. Der kan være en glidende overgang, inden den ansatte synes, at det er for meget. Det er vigtigt at respektere den enkelte ansattes grænser og sårbarhed.

Der vil være oplevelser, som alle vil være enige om er vold, men der kan også være situationer, hvor der er mere flydende grænser. Det kan have betydning, hvem der udfører volden. Hvis den ansatte f.eks. er bekendt med kundens/klientens adfærd, virker det måske ikke så voldsomt som for den ansatte, der møder kunden/klienten for første gang.

Den ansatte kan selv reagere voldsommere på trusler og vold de dage, hvor vedkommende i forvejen ikke har for meget overskud.

HVOR FOREKOMMER TRUSLER OG VOLD?

Trusler og vold kan forekomme i flere typer af arbejdsfunktioner, hvor den ansatte har direkte kunde/klientkontakt. Det kan f.eks. være:

- 1) Arbejdsfunktioner, hvor der administreres eftertragtede værdier. F.eks. kan der være risiko for røveri ved pengetransporter, i butikker, på tankstationer, i hotelreceptioner og barer.
- 2) Arbejdsfunktioner, hvor medarbejderen udfører en kontrol- eller magtfunktion, f.eks. som ansat ved politiet, fængsler, militærpoliti, skoler, idrætshaller, svømmehaller, zoologiske haver, eller som ejendomsfunktionær m.v.
- 3) Arbejdsfunktioner, hvor medarbejdere kommer i kontakt med voldsomme og udadreagerende personer. F.eks. indsatte i arresthuse, berusede gæster i restauranter, diskoteker eller ejendomme, hvor der bor psykisk syge.

Typen af kontakt mellem ansat og kunde/klient har betydning for, hvordan trusler håndteres og hvordan vold kan udvikles.

På de arbejdspladser, hvor man som ansat omgås de samme kunder/klienter i dagligdagen, vil man ofte kunne spotte potentielle trusler på et tidligt tidspunkt, fordi man kender borgerens adfærd og derfor kan standse konflikten, før den optrappes. Det kan f.eks. være i fængsler eller boligselskaber.

Som politibetjent, dørmænd eller kontrollør, hvor "synderen" ikke er kendt på forhånd, kan arbejdet indebære konfrontationer, når love og regler skal følges. Der må derfor gribes til andre "teknikker", der kan trappe de tilspidsede situationer ned.

GODE RÅD TIL ARBEJDSGIVER, LEDELSE, MEDLEMMER AF AMO

Strategier til forebyggelse af trusler og vold på arbejdspladsen:

Det er vigtigt, at arbejdspladser, hvor der forekommer trusler og vold overvejer, hvilke strategier der skal til for at forebygge hændelserne. En del af en sådan strategi kan f.eks. være at tage udgangspunkt i den udarbejdede APV (arbejdspladsvurdering) for at afklare problemets omfang. Viser registreringen, at der er et problem, analyseres årsagerne, hvorefter der udarbejdes konkrete og mere permanente løsninger på problemerne. Efter en voldsepisode skal arbejdspladsen sørge for, at årsagerne til episoden undersøges, f.eks. drøfte om der er rutiner, uklare rollefordelinger m.v., der skal justeres samt gennemføre foranstaltninger for at undgå lignende episoder fremover.

En handlingsplan skal beskrive, i hvilken rækkefølge problemerne løses, hvornår det skal ske, og hvem der er ansvarlig for, at det sker. Endelig skal der opstilles retningslinjer for, hvordan arbejdspladsen følger op på handlingsplanen.



POLITIKKER OG RETNINGSLINJER

På de offentlige arbejdspladser er lokale medindflydelses- og medbestemmelsesudvalg eller samarbejdsudvalg bl.a. forpligtet til at udarbejde retningslinjer for virksomhedens indsats for at identificere, forebygge og håndtere trusler og vold.

På de private arbejdspladser er det frivilligt, om man vil lave aftaler, politikker og retningslinjer mod vold.

Ifølge arbejdsmiljøloven har alle arbejdsgivere pligt til at beskytte medarbejderne mod vold på arbejdspladsen. Derfor kan det være en god idé f.eks. at udarbejde en voldsforebyggende politik. En klar politik kan være med til at forhindre vold og gøre medarbejdere bedre til at tackle konfliktfyldte situationer.

En voldsforebyggende politik kan synliggøre:

- Arbejdspladsens mål for, hvordan trusler og vold forebygges
- At trusler og vold ikke accepteres på arbejdspladsen
- At trusler og vold ikke er et individuelt problem, men at det er noget arbejdspladsen håndterer i fællesskab.

Det er vigtigt, at både ledelse, AMO, MED-udvalg samt evt. relevante medarbejdere involveres i processen, når en politik udarbejdes. Processen kan medvirke til at skabe en kultur, hvor det er accepteret at tale om trusler og vold med respekt for det, den enkelte oplever. Med udgangspunkt i politikken udarbejdes en handlingsplan, der beskriver de konkrete aktiviteter, der skal gennemføres for at forebygge og håndtere trusler og vold på arbejdspladsen.

Handlingsplanen bør konkret beskrive:

- Hvem der har ansvaret for at standse en konflikt, før den udvikler sig til vold
- Hvem der gør hvad under en voldshandling
- Hvad der skal ske efter en voldsepisode
- Hvem der er ansvarlig for anmeldelse til forsikring, evt. politi, Arbejdstilsynet m.v.
- Hvem der er ansvarlig for intern registrering og analyse med henblik på at finde årsager til ulykken m.v.
- Hvem der er ansvarlig for evaluering. Dvs., tjekker effektivitet af forebyggende tiltag samt følger op på retningslinjer og evt. politik med henblik på evt. justering.

Det er vigtigt at introducere nye medarbejdere til retningslinjer og handlingsplaner. Nye på jobbet er ofte mere udsatte, især hvis de endnu ikke har så meget erfaring indenfor arbejdsområdet – arbejdspladsen.

ANALYSE OG REGISTRERING

Jo mere præcis arbejdspladsen er i sin kortlægning, jo nemmere er det at udarbejde konkrete handlingsplaner. Registrering kan foregå ved at udfylde et skema både ved egentlige voldstilfælde, men også ved trusler, der kan udvikle sig til vold.



Registreringsskema

Ved at udfylde skemaet kan den ansatte muligvis få idéer til forebyggelse.

	Beskrivelse af begivenheden	Forslag til forebyggende foranstaltninger
Hvad skete der?		
Hvor skete begivenheden?		
Hvad tid på dagen?		
Hvad skete der lige før, hændelsen blev voldsom?		
Hvem var involveret?		
Hvordan reagerede den ansatte?		

Registreringerne kan hjælpe AMO i deres arbejde med at vurdere, hvor det er vigtigt at træffe forebyggende foranstaltninger.

- Hvor skal forebyggelsen især være af teknisk art?
- Hvor mangler der information, oplæring eller uddannelse?
- Hvor skal der ændres på arbejdsgange eller organisering af arbejdet?

Da voldsepisoder betragtes som arbejdsulykker, skal arbejdsgiveren anmelde ulykken til Arbejdstilsynet, hvis den ansatte er uarbejdsdygtig ud over den dag, hvor ulykken er sket. Der kan også være tilfælde, hvor der skal ske anmeldelse til den lovpligtige arbejdsskadeforsikring.

Find gode råd på hjemmesiden www.forebygulykker.dk

KOMMUNIKATION OG INFORMATION:

Åben kommunikation og information kan reducere risiko for vold på arbejdet. Har arbejdspladsen politikker eller retningslinjer for forebyggelse af vold, er det vigtigt, at ledelsen og AMO gør medarbejdere godt bekendt med politikken og dens anbefalinger. Det kan f.eks. være viden om, hvor og hvordan man kan hente hjælp, hvis en voldsom situation opstår.

God dialog på f.eks. møder og i det daglige arbejde giver mulighed for at udveksle erfaringer om kunder/klienter, der udviser truende adfærd. God kollegial støtte medvirker til at forebygge, at trusler og vold udvikler sig til en belastning for de ansatte.

Information er nødvendig for at fjerne tabuer (tavshed) om voldsomme episoder. Det kan foregå ved, at både ledere og medarbejdere får lejlighed til at tale om deres oplevelser og den måde, de tackler f.eks. trusler på. Det har vist sig, at strukturerede diskussioner på arbejdspladsen og mulighed for feedback forbedrer personalets håndtering af aggressive kunder/klienter.

OPLÆRING, INSTRUKTION OG UDDANNELSE:

Arbejdsgiveren skal sørge for, at medarbejderne får den nødvendige oplæring og instruktion samt oplysning om ulykkesfarer på arbejdspladsen. Endelig skal arbejdsgiveren overveje, om der er den nødvendige viden i virksomheden til at håndtere det forebyggende arbejde i forhold til en voldsrisiko.

Konflikthåndtering er et voldsforebyggende værktøj, da konflikter kan udvikle sig til aggression og vold. Ved at forebygge konflikter kan man forebygge vold.¹

Kurser eller temadage i kropssprog og kommunikation er en god hjælp, når arbejdspladsen vil arbejde på at forebygge, at trusler og vold udvikler sig.

På særlig udsatte arbejdspladser, som f.eks. politi og fængsler, kan det være fagligt hensigtsmæssigt med kurser i frigørelses- eller fastholdelsesteknikker. De bør være indarbejdet, så flest muligt kan bruge dem, og teknikkerne skal holdes ved lige.

Mange voldsomme situationer kan forebygges, bl.a. ved:

- At ansatte lærer om effektiv og god kommunikation med kunde/klient
- At ansatte lærer at identificere potentielle voldelige situationer og personer
- At ansatte får kendskab til, hvad der "tænder for aggressionerne"
- At ansatte lærer om gode måder at "mestre" aggressioner på
- Systematisk registrering og analyse af voldsomme hændelser – eller nærvæd hændelser.

¹ Læs mere om hvordan i BAR service's Værktøjskasse om Konflikthåndtering

Nedenstående er et konkret eksempel fra en boligforening. På baggrund af en APV besluttede de at sætte handling bag ordene og involvere alle ansatte i forebyggende tiltag:

Eksempel fra en arbejdsplads

APV: Et større boligselskab gennemførte en APV, hvor det viste sig, at trusler og vold var et stigende problem for de ansatte.

Involvering: Ledelse/HR besluttede, at hvis problemet skulle løses bedst muligt, var det vigtigt at involvere flest mulige af de ansatte, finde ud af årsager og lytte til idéer og løsningsforslag.

Tillid, åbenhed, handling: Det var vigtigt for ledelse/HR at vise tillid og åbenhed i processen. Alle idéer ville blive taget alvorligt, og man ville følge op med handleaner. Ledelse og AMO ville optræde som gode rollemodeller ved at tale om problemet, så det blev fuldt legitimt at tale om trusler og vold. Ingen behøvede at gå rundt og spille helte. Der var en tydelig tilkendegivelse fra ledelse / HR: "Vi vil høre på jer". Processen gjorde medarbejderne motiverede til at gå i gang med opgaven.

Kursus og træning: Handlingsplanen gik bl.a. ud på at gennemføre kurser i konflikthåndtering for at lære at tackle trusler og vold. Kurset var et særligt tiltag i Kolleganetværket. Det var et 3 dages kursus, hvor både lokalinspektører, ledelse, administration og drift deltog.

Indsamling af idéer: Derefter blev der indsamlet konkrete idéer til tackling af trusler. Det foregik lokalt i boligselskabets 60 afdelinger. Alle diskuterede spørgsmålene:

**Hvorfor tror du, nogen reagerer med vold?
Hvordan definerer I begreberne trusler og vold?
Hvordan kan I forebygge? Hvilke foranstaltninger skal sættes i værk?
Hvordan kan et beredskab se ud/fungere?**

Værktøjskasserne: BAR service's værktøjskasse: **"Voldsomme oplevelser – chokerende begivenheder"** blev sendt ud til alle afdelinger. Gode råd fra værktøjskassen kom op på opslagstavlerne i afdelingerne. Næste trin var, at afdelingerne arbejdede med de gode råd i BAR service's værktøjshæfte om **"Konflikthåndtering"**.

Sidste trin var at prioritere og gennemføre de konkrete idéer, der kom ud af det lokale arbejde i afdelingerne. Forebyggende blev foreslået tekniske, indretningsmæssige, organisatoriske foranstaltninger. Der arbejdes fortløbende med uddannelsesmæssige aktiviteter, f.eks. om konflikthåndtering og kendskab til psykologisk krisehjælp. Endelig blev der arbejdet på at etablere procedurer, som sikrer anmeldelse og opfølgning, hvis medarbejdere har haft chokerende oplevelser.

TEKNISKE OG FYSISKE FORHOLD

Den fysiske indretning kan medvirke til at forebygge truende eller voldelig adfærd. Tekniske løsninger kan sjældent stå alene. Teknik kan svigte og bør derfor kombineres med andre forebyggende tiltag.

- Kontrollerede adgangsveje, evt. receptioner der er afskærmet og tæt på indgangen, adgang til flugtveje m.v. kan skabe sikkerhed
- Mobiltelefoner, overfaldsalarmer, alarmknapper, kaldesystemer m.v. er gode tekniske hjælpemidler, eksempelvis hvis der er meget alenearbejde
- Kontorer og arbejdsrum udformes og indrettes på en måde, der giver et roligt og ven-

-
- ligt indtryk. Forsøg f.eks. at dæmpe støj, skarpt lys og farver. Det kan, sammen med rimelig plads i lokalet, forebygge at aggressioner udvikler sig
- Kontroller, at der ikke er løse genstande i lokalet, kunde/klient kan bruge som våben .

ARBEJDSORGANISERING OG ROLLEFORDELING:

Ved at registrere hvornår voldssituationer opstår, kan man få en idé om, hvordan der evt. skal ændres på arbejdsgange eller rollefordeling på arbejdspladsen. Hvis situationen opstår, når medarbejderen er alene med kunde/klient, skal det måske overvejes, om man skal være to om bestemte opgaver, tidsperioder eller personer. Det kan ligeledes i nogle situationer være en god idé at overveje fordelingen af opgaver, evt. på længere sigt aftale en rotationsordning mellem afdelinger med f.eks. indsatte, der er aggressive. Ved god planlægning af arbejdet er der mindre risiko for arbejdsrelateret vold.

Endelig er det vigtigt at støtte et godt samarbejde mellem ledelse og ansatte og mellem ansatte. Er der spændinger og uoverensstemmelser, kan det smitte af på kontakten til kunder/klienter. Kollegial sparring eller supervision er gode redskaber til udvikling af arbejdsmetoder og arbejdsgange.



FOREBYGGELSE, NÅR EN VOLDSOM EPISODE ER UNDER OPTRAPNING



Arbejdspladsen skal have nogle konkrete retningslinjer, som alle kender til, så de ved, hvordan de skal reagere, hvis f.eks. en konflikt udvikler sig voldeligt.

Alle ansatte bør jævnligt orientere sig i retningslinjerne, så den enkelte husker, hvad de skal gøre, hvis en konfliktfyldt situation udvikler sig. Der skal handles - ikke tænkes for længe i en presset situation.

Det giver tryghed at vide, at man kan få hjælp, hvis en situation udvikler sig. De ansatte skal vide, hvordan man hurtigt kan tilkalde kolleger eller vagter, hvem der kommer til hjælp samt, hvor der findes evt. alarmknap eller andre tekniske hjælpemidler.

GODE RÅD NÅR DU BLIVER TRUET

STEMNING, FORHISTORIE OG OMGIVELSER

Vær opmærksom på:

- Er stemningen hektisk eller stresset?
- Er der "uro" i omgivelserne?
- Er du alene? Ved dine kolleger, hvor du er?
- Overskrides dine fysiske grænser. Kommer kunden/klienten for tæt på?
- Er der noget, der kan bruges som våben i lokalet/ i nærheden af kunden/klienten?
- Har kunden/klienten før optrådt truende?
- Er kunden/klienten udsat for et højt stressniveau?
- Udgør du i kraft af dit arbejde en "trussel" for kunden/klienten?
- Er der andre kunder/klienter til stede, der kan optrappe situationen?

HANDLEMULIGHEDER

- Optræd roligt og vær opmærksom på dit kropssprog
- Vær klar og konkret i din kommunikation
- Undgå at argumentere
- Prøv at berolige den truende person
- Tag din professionelle rolle på dig. Vær hverken for dominerende eller for ydmyg
- Undgå bevægelser, som kan virke truende eller bliver opfattet aggressivt
- Hold passende afstand. Går du for tæt på eller tager fat i den truende kunde/klient, kan det virke provokerende. De fleste, der bliver aggressive, ophidsede og voldelige, har brug for plads. Bliver situationen mindre klemt eller fastlåst - kan du ofte undgå, at situationen udvikler sig til fysisk vold
- Sikre, at du kan komme til at tilkalde hjælp
- Sikre, at du kan slippe væk
- Tryk på alarmknappen, hvis du føler dig truet eller tilkald hjælp på anden måde ifølge jeres aftalte instrukser
- Spil ikke helt. Gør hvad den truende person forlanger, indtil hjælpen når frem.

DIT KROPSSPROG

Når du mødes med andre mennesker, er det ikke kun det, du siger, der betyder noget. Du signalerer også noget med kropssproget. Det er et vigtigt voldsforebyggende værktøj at være opmærksom på både dit eget og kunde/klientens kropssprog. Det kan fremme aggressioner, hvis du siger noget med ord og noget andet med kroppen.

- Ret ryggen – det signalerer selvsikkerhed
- Vær opmærksom på, hvor du har dine hænder og håndflader. Nedadvendte håndflader kan somme tider dæmpe og berolige. Undgå knyttede hænder og pegende fingre – det kan virke truende
- Undgå berøring med spændte muskler, da det kan signalere vrede eller anspændthed
- Øjenkontakt er godt – men fastholdes den for længe, kan det virke provokerende.

KUNDENS/KLIENTENS KROPSSPROG

Er du opmærksom på kropslige "signaler" fra en kunde/klient, og reagerer hensigtsmæssigt på dem, kan det hindre, at konflikter optrædes og udvikler sig. Læg f.eks. mærke til:

- Ændret vejrtrækning – hurtig eller tilbageholdt
- Sammenbidt mund
- Vigende øjenkontakt
- Anspændte muskler, knyttede næver, hævede skuldre
- Taler kunden/klienten usammenhængende eller aggressivt?
- Ser det ud til, at kunden/klienten er påvirket af alkohol eller stoffer?

Kropssproget signalerer ofte, når aggressioner, trusler og vold er under opsejling. Er du opmærksom på det, er du bedre forberedt og kan somme tider undgå, at situationen udvikler sig. Ser du et kropssignal, som viser, at kunden/klienten oplever situationen ubehagelig eller anspændt, skal du være på vagt. Træk dig evt. lidt tilbage, få ro på stemmen, undgå for direkte øjenkontakt for længe – giv plads, hvis kunden/klienten viser truende adfærd.

BRUG TRAP-NED-SPROG PÅ ARBEJDSPLADSEN

Sprog handler ikke kun om samtaleteknik. Det kan være svært at være imødekommende og forstående (empatisk), når man møder en aggressiv person. Det kræver tålmodighed, overskud og øvelse, at reagere ikke-aggressivt på andres trusler eller voldsomme handlinger.

Den måde I bruger jeres sprog på, har stor betydning for kontakten til andre. Før en voldsom handling kommer som regel en trussel. Før en trussel er ofte en konflikt. Dialog med en truende person kræver noget særligt af jer som professionelle, for at situationen ikke skal udvikle sig. Hvis I forsøger jer med "nedtrapper-sprog", inden konflikten er spidset til, har I en chance for at nå en god løsning.



Gå efter bolden – ikke personen

Bag enhver frustration gemmer sig en drøm om forandring

Bag aggressioner gemmer sig behov og følelser. Et ønske om at tingene kan være anderledes

Optrapper sprog	Nedtrapper sprog
Du - sprog	Jeg - sprog
Du afbryder , før du har hørt, hvad kunden/klienten egentlig har at sige. Du overhører både sproglige og kropslige signaler. Risikoen er, at kunden/klienten fra at være vred begynder at slå fra sig.	Du lytter (også på brok og vrede). Du får tid til at tænke, før du stiller spørgsmål eller svarer konkret. Her får du mulighed for at iagttage de nonverbale signaler, som du skal forholde dig til.
Du er "fraværende" . Du har al for ofte hørt på den type klager eller krav. Dvs., du bruger ikke energi på at sætte dig ind i baggrunden for konflikt og vrede.	Du er interesseret . Prøv at finde en ny vinkel at give svaret på. Du er måske ikke enig i kundens/klientens krav eller klager, men ved at forsøge at sætte dig ind i, hvordan kunden/klienten har det, kan du undgå, at dit svar ophidser kunden/klienten yderligere.
Du stiller ledende spørgsmål . Du har allerede "gættet", hvad det er for en type, du står overfor, så nu kan du bare blive bekræftet i dine evt. fordomme.	Du stiller åbne spørgsmål . Ved at spørge til hvad der er sket, hvem der var involveret, hvorfor kunden/klienten er vred osv., kan du være heldig at virke som en "lynafleder".
Du bebrejder . Du kritiserer. Tryk avler modtryk, og resultatet bliver derfor, at en konflikt optrappes.	Du opmuntrer . Du stiller konkrete forslag til, hvad der nu kan ske. Eller orienterer om, hvad der skal ske på baggrund af, hvad du har fundet ud af.
Du er diffus og uklar i dine krav. Det gør det svært for din modpart at forstå og forholde sig til, hvad du mener.	Du er konkret . Vær tydelig i dit budskab, men tænk dig om i situationen, så du ikke virker provokerende.
Du fokuserer på tidligere erfaringer og oplevelser. "Jeg er vant til at du ... og nu gider jeg ikke mere ..."	Du fokuserer på fremadrettede løsninger : "Jeg synes du skal prøve, at Hvad siger du til, at vi ..."
Du går efter personen . Dvs., du er selv blevet "fanget" af konflikten. Du kritiserer kundens/klientens adfærd.	Du går efter problemet . Prøver at finde ud af, hvordan I kommer videre med løsningsforslagene.

VÆR OPMÆRKSOM PÅ DINE EGNE REAKTIONER

Overvej, hvordan du reagerer, når du møder en vred og truende kunde/klient. Bliver du selv vred, er det svært at vælge nedtrapper-sproget.

Når man bliver vred, kan man ofte blive

- "Kategorisk" i stedet for nuanceret. Man kan glemme, at en sag har flere sider under pressede situationer. Dette gælder både en selv og kunden/klienten
- Hurtig frem for besindig. Følelserne er fremme i første række, og man tænker ikke altid, før man handler
- Selvoptaget. Man kan kun se sagen fra din egen synsvinkel
- Selvbekræftende frem for reflekteret. Alt bliver tolket ud fra den følelse, man har. Dvs., alt hvad man ser og hører, bekræfter en selv og ens egne meninger om tingene.



BEARBEJDNING OG OPFØLGNING

Umiddelbart efter en voldsepisode

Efter en voldsepisode har arbejdsgiveren pligt til at sørge for, at medarbejdere, der har været udsat for vold, enten direkte eller som vidner, tilbydes førstehjælp.

Det er en god idé, at medarbejderne ikke lades alene det første døgn tid efter episoden. Herudover kan det i nogle tilfælde være en god idé at gennemføre en opfølgende samtale med de personer, der har været involveret i voldsepisoden et til tre døgn efter episoden.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at der kan være medarbejdere, der efter en voldsepisode har så stærke reaktioner, at de ikke umiddelbart kan genoptage deres arbejde, herunder særligt varetage opgaver, der indebærer kontakt med klienter eller kunder.

Psykisk førstehjælp

- Psykisk førstehjælp gives af en hjælper, der er udpeget til det af virksomheden. Det kan både være en intern og en ekstern person. Psykisk førstehjælp hjælper den ansatte til at bearbejde de ubehagelige oplevelser og hjælper vedkommende med praktisk hjælp og støtte. Psykisk førstehjælp er ikke terapi eller anden professionel behandling. Psykisk førstehjælp består af handlinger eller andet, der viser, at medarbejderen ikke er overladt til sig selv, og den kan hjælpe medarbejderen til en første bearbejdning af de ubehagelige oplevelser.

Gode råd om hvordan man udfører psykisk førstehjælp:

- Det er vigtigt, at den, der yder førstehjælp, er opsøgende, fordi den skadelidte ikke har overskud til at henvende sig til andre med et ønske om hjælp og støtte
- Hjælperen bør skabe ro omkring medarbejderen, f.eks. ved at skærme af for nysgerrige og finde et egnet sted
- Det er vigtigt, at hjælperen tager styringen, bevarer overblikket og taler klart og tydeligt.
- Hjælperen bør lytte venligt, nærværende, roligt og tålmodigt til den skadelidte, som kan have behov for at fortælle om episoden flere gange. Hjælperen bør ikke spørge til og tolke på den skadelidtes følelser og oplevelser.

-
- Hjælperen bør undgå at tale om egne erfaringer og være belærende, omklamrende eller bagatelliserende
 - Det er vigtigt, at hjælperen ikke bebrejder den enkelte medarbejder i at have handlet uhensigtsmæssigt
 - Hjælperen bør ikke give urealistiske løfter men indgive håb og give korte beskeder til den skadelidte om, hvordan episoden bliver håndteret på virksomheden, herunder hvem der er orienteret om episoden
 - Hjælperen bør afklare, hvordan den skadelidte kommer hjem og sikre, at vedkommende ikke er alene, når de kommer hjem. Hvis medarbejderne er chokerede eller omtågede, er det vigtigt, at hjælperen sørger for, at de bliver kørt.

I kan overveje, om nøglepersoner skal have et kursus i psykisk førstehjælp, så de er klar til at træde til, hvis en voldsepisode indtræffer. Er der særlig risiko for traumatiske hændelser i arbejdet, skal virksomheden sørge for udpegning og oplæring af personer, der skal stå for den psykiske førstehjælp.

Opfølgende samtale med de involverede i episoden

Det kan være en god idé at gennemføre en opfølgende samtale med de personer, der har været involveret i en voldsepisode, når episoden har været voldsom. Den type samtale kaldes nogle gange for debriefing. Alle involverede bør medvirke i samtalen, også eventuelle vidner og personer, der har fulgt episoden via telefon eller på anden vis. Der bør dog maksimalt indgå 15 personer i samtalen. Det er vigtigt, at alle deltagerne kender og har tillid til hinanden.

Samtalen kan være af praktisk-teknisk karakter og af en mere støttende karakter. Ved samtalen fortæller medarbejderne, der har oplevet voldsepisoden, om deres oplevelser til hinanden. Formålet med samtalen er:

- At tilvejebringe en ramme for praktisk gennemgang af hændelsen
- At foretage en bearbejdning og evaluering af hændelsen med henblik på fremtidig læring
- At øge forståelsen for, at den enkeltes indtryk, følelser og reaktioner er normale
- At forberede sig på mulige kommende reaktioner
- At identificere medarbejdere, der har brug for at blive henvist til behandling.



Den opfølgende samtale med de involverede kan være starten på virksomhedens evaluering af en voldepisode. Det er vigtigt at være opmærksom på, at den opfølgende samtale kan anvendes til at identificere medarbejdere, der har brug for at blive henvist til behandling, men at samtalen ikke i sig selv kan forventes at modvirke PTSD (Post traumatisk stress disorder). For disse personer er det derfor vigtigt, at samtalen suppleres med andre handlinger. Endelig kan samtalen styrke sammenholdet og give mulighed for at sætte ord på oplevelser og reaktioner.

Hvis virksomheden har valgt at gennemføre denne type samtale efter voldsomme episoder, er det afgørende, at samtalen finder sted relativt kort tid efter episoden, men ikke samme dag. Det er vigtigt, at medarbejderne får mulighed for at komme igennem chokket og følelsen af uvirkelighed inden samtalen. Et godt tidspunkt for samtalen er mellem et og tre døgn efter voldsepisoden. Hvis den gennemføres før, vil medarbejderne endnu ikke være i stand til at bearbejde episoden. Gennemføres den senere, vil effekten være mindre.

Det er vigtigt, at samtalen ledes af en person, der har gennemgået en særlig træning.

Professionel behandling

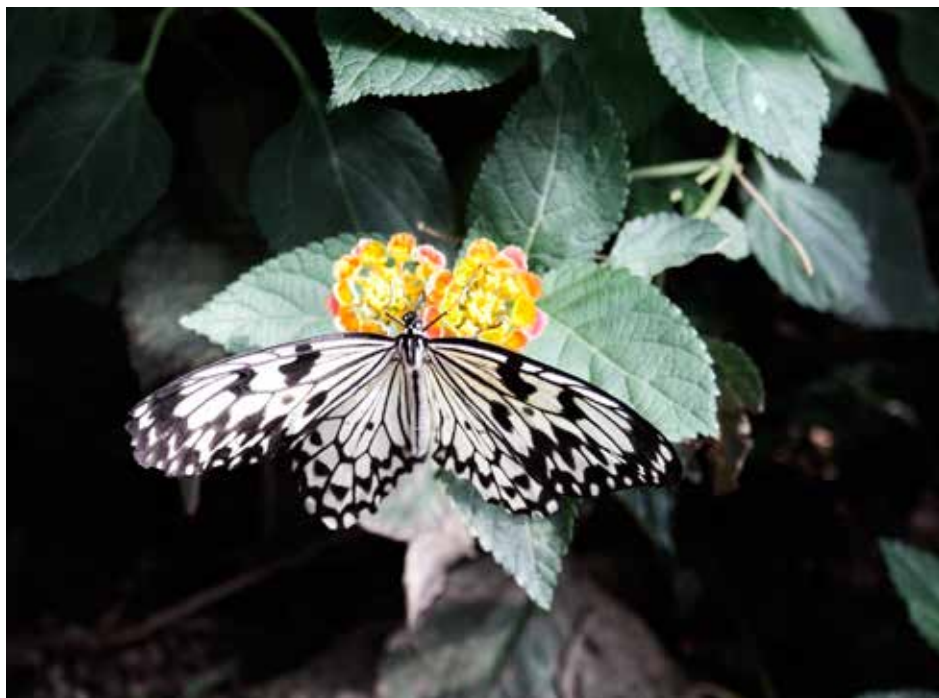
Der kan være medarbejdere, som har behov for professionel hjælp til at bearbejde oplevelserne. Hjælpen kan medvirke til, at medarbejderne kommer sig hurtigere oven på en voldsepisode og lettere undgår varige krisereaktioner.

Det kan derfor være en hjælp for medarbejdere, at virksomheden tilbyder professionel bistand, som f.eks. psykologisk eller lægelig krisehjælp, men virksomheden er ikke forpligtet til det. Virksomheden kan også opfordre medarbejderne til at opsøge egen læge.

Vær opmærksom på, om din virksomhed har tegnet en forsikring, som dækker udgifterne til krisebehandling.

Det er en fordel, hvis virksomheden på forhånd har taget stilling til, om, hvornår og hvordan, man vil tilbyde professionel bistand, fordi det efter en voldsepisode kan være svært at vurdere, om der er behov herfor. F.eks. kan det være gavnligt, at virksomheden har taget stilling til, hvilke typer af voldsepisoder, der skal følges op med tilbud om professionel bistand.

Undersøgelser viser, at psykologisk behandling ofte er mest effektivt umiddelbart efter, at chokfasen er overstået. Krisereaktioner, som f.eks. PTSD, kan også opstå på et senere tidspunkt. I de tilfælde kan personer fortsat få godt udbytte af professionel behandling.



HER KAN DU FÅ MERE AT VIDE

At-vejledning D.4.3. Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse. Juni 2011
At- bekendtgørelse om arbejdets udførelse nr. 559 af 17. juni 2004 med senere ændringer

Hjemmesider:

På barhandel.dk 's hjemmeside findes et læringsværktøj om konflikthåndtering mellem kunder og ansatte: www.trapned.dk

På barkontor.dk 's hjemmeside findes undervisningsmateriale om konflikthåndtering: www.barkontor.dk/Default.aspx?ID=4238

www.voldsomudtryksform.dk

www.arbejdsmiljoweb.dk/Trivsel/Vold_og_trusler/Under.aspx

www.personaleweb.dk Se f.eks.: "Vold, mobning og chikane – Identifikation, forebyggelse og håndtering" samt "STOP VOLD, Mobning Og Chikane". En række relaterede pjecer kan downloades på denne side

www.forebygULYKKER.dk

Henvisningerne nedenfor findes på www.bar-service.dk eller kan købes i de generelle udgaver i Videncenter for Arbejdsmiljø eller bestilles på hjemmesiden www.arbejdsmiljobutikken.dk

Håndbog om psykisk arbejdsmiljø A-Å

Værktøjskassen: Alenearbejde

Værktøjskassen: Jobusikkerhed

Værktøjskassen: Mobning

Værktøjskassen: Overvågningsarbejde

Værktøjskassen: Voldsomme oplevelser og chokerende begivenheder

Værktøjskassen: Stress og stesshåndtering

Værktøjskassen: Det rummelige arbejdsmarked – Hvordan skaber vi plads til alle

Værktøjskassen: At arbejde systematisk med fravær – fra fravær til nærvær

Værktøjskassen: Om omstillingsprocesser – er du klar til at skifte plads?

Værktøjskassen: Om konflikthåndtering. Lær konfliktpyramidens hemmeligheder at kende.

Værktøjskassen: Om forebyggelse af PTSD i kriminalforsorgen

Værktøjskassen: Om Forandringsprocesser. Politi, forsvar og Kriminalforsorg

Værktøjskassen: Den gode samtale i vanskelige situationer

Stress-af kagebogen

Film om konflikter på arbejdspladsen: Det hænger i luften
(se den her: www.bar-service.dk/Default.aspx?ID=3268)



Brug din BFA!

BFA service-turisme er et forum, hvor faglige organisationer og arbejdsgiverforeninger inden for servicefagene arbejder for at give virksomheder og medarbejdere brugbare informationer om arbejdsmiljøarbejdet.

BFA service, som vi kaldes til dagligt, har udarbejdet en række vejledninger, foldere og pjecer om relevante emner i branchen. Hertil kommer, at vi løbende arrangerer konferencer og seminarer om arbejdsmiljøspørgsmål.

Du kan læse meget mere om alt dette på www.bfa-service.dk

Vi er til for at blive brugt!

Branchearbejdsmiljøudvalget Service – Turisme

Arbejdsgiversekretariatet

H.C. Andersens Boulevard 18
1787 København V
Tlf. 33 77 33 77
www.bfa-service.dk

Branchearbejdsmiljøudvalget Service – Turisme

Arbejdstagekretariatet

Kampmannsgade 4
1790 København V
Tlf. 88 92 01 43
www.bfa-service.dk

Sekretariat for

BFA Transport, Service – Turisme og Jord til Bord

H.C. Andersens Boulevard 18
1787 København V
www.bfa5.dk

Andre adresser:

Arbejdstilsynet

Landskronagade 33
2100 København Ø
Tlf. 70 12 12 88
www.at.dk

Videncenter for Arbejdsmiljø

Lersø Parkallé 105
2100 København Ø
Tlf. 39 16 53 07
www.arbejdsmiljoviden.dk

Denne værktøjskasse kan også hentes på
BAR's hjemmeside www.bar-service.dk