

# Vold, trusler og chikane

## 1. Formål og indledning

Formålet med retningslinjen er at medvirke til et sundt og sikkert arbejdsmiljø. Dette sker ved at forebygge, at medarbejderne i Frederikssund Kommune bliver udsat for vold, trusler og chikane og ved at have en konkret plan for, hvordan de hændelser, der kan opstå, håndteres bedst muligt. Indsatsen mod vold, trusler og chikane på arbejdspladsen sker både af hensyn til arbejdsmiljøet og af hensyn til at sikre alle borgere en god behandling og en god service.

I det daglige arbejde, håndterer vi vanskelige opgaver og problemstillinger, hvor borgerne kan være i krise eller på anden måde følelsesmæssigt berørt. Disse opgaver og problemstillinger skal løses i et fællesskab på arbejdspladsen. Derfor er det også vigtigt, at det enkelte fagområde og den enkelte arbejdsplads forholder sig til de konkrete udfordringer på lige netop deres område. Til inspiration til arbejdet med håndtering og forebyggelse af vold, trusler og chikane indenfor de bestemte fagområder kan hentes materiale her: [Inspiration på arbejdsmiljøweb](#)

I retningslinjen bliver ordet 'borger' brugt som en fælles betegnelse for børn, voksne, ældre og deres pårørende.

Selve retningslinjen er bygget op om 2 hovedafsnit:

- Definition er vold, trusler og chikane
- Forebyggelse og håndtering af vold, trusler og chikane

Derudover er der udarbejdet selvstændige arbejdsoplysninger, der skal anvendes til det videre arbejde i MED-udvalgene:

**Opgaver:** beskrivelse ledelsens, MED-udvalgets, arbejdsmiljørepræsentantens, den enkelte medarbejders og kollegernes opgaver ift. forebyggelse og håndtere vold og trusler. [Opgaver på arbejdspladsen](#)

**Spørgsmål til drøftelse i MED-udvalget:** Spørgsmålene handler om forskellige temaer i retningslinjen og i inspirationsmaterialet og skal hjælpe MED-udvalget med at kortlægge indsatsområder og implementere retningslinjen. [Spørgsmål til drøftelse i MED-systemet](#)

**Skema til registrering af vold, trusler og chikane:** Skemaet er obligatorisk og skal anvendes til registrering af arbejdsskader og nærvedulykker grundet vold, trusler eller chikane. [Skema til registrering af hændelser](#)

**Inspiration og links:** Materialet uddyber de forskellige tilgange og metoder, der med fordel kan anvendes i arbejdet med vold, trusler og chikane og anviser links. [Inspiration](#)



---

## 2. Definition af vold, trusler og chikane

Når en borger ender med at anvende **vold, trusler eller chikane som en udtryksform**, er det ofte et udtryk for frustration, angst og magtesløshed og et udtryk for at borgeren i den pågældende situation ikke kan se andre handlemuligheder. Her bruger vi som fagpersonale vores faglighed til at hjælpe borgeren.

**Fysisk vold** er et udtryk for en kaostilstand hos borgeren og borgeren har brug for professionel hjælp til at undgå situationen.

Fysisk vold defineres af Arbejdstilsynet ([Arbejdstilsynet](#)) i deres vejledning om voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse:

*'Angreb mod kroppen i form af overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, bid, niv, krads og spyt.'*

Inden der opstår fysisk vold, kan der have været **psykisk vold**, i form af trusler. Trusler er ofte et forsøg fra borgerens side på at undvige vold, altså et forsøg på at få truet sig frem til en løsning af problemet.

Psykisk vold kan ifølge Arbejdstilsynet for eksempel være:

*'...mundtlige trusler mod medarbejdernes sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hærværk mod arbejdspladsen eller trusler, der vedrører familie, venner eller andre nærtstående personer eller medarbejdernes ejendele. Trusler kan også udtrykkes uden ord, for eksempel med knyttede næver, bevægelse af finger henover halsen eller i form af tegninger.'*

Psykisk vold kan også udøves gennem elektroniske medier som sms, e-mail, sociale medier og hjemmesider.

**Chikane** er en del af den psykiske vold, og kan for eksempel være:

Hvis der er borgere, der udøver vold, trusler eller chikane mod en medarbejder **udenfor arbejdstiden eller arbejdsstedet**, er det stadig en del af arbejdspladsens opgave, at forebygge, registrere og håndtere hændelserne.

*Chikane er når en medarbejder bevidst og gentagne gange udsættes for krænkende eller ydmygende adfærd eller kommunikation fra en borger. Adfærden og kommunikationen kan være seksuel krænkende.*

**Digital chikane** er en særlig form for chikane eller måde at true en medarbejder på, f.eks. via anonyme henvendelser via sms eller e-mail, lukkede Facebook grupper, hjemmesider med blacklistede medarbejdere m.v. Påvirkningen kan være lige så stor som i mødet med en truende borger.

Det er vigtigt, at man som arbejdsplads forholder sig til, hvordan man håndterer disse situationer, f.eks. om man svarer tilbage, hvem der svarer og hvordan, hvornår retter man henvendelse til politiet eller sociale medier for at få lukket hjemmesider eller lignende ned m.v.

Den enkelte medarbejder kan udvise forskellige fysiske og psykiske tegn på en krisereaktion, se mere herom i afsnit 2 i [AT vejledning](#).

---

### 3. Forebyggelse og håndtering af vold, trusler og chikane

#### 4.1 Forebyggelse sker både før, under og efter en hændelse

På den enkelte arbejdsplads, bør man forholde sig forebyggelsesarbejdet på flere niveauer og både før, under og efter en hændelse.

Forebyggelsen sker **før hændelsen** via indsamling af viden og observationer, faglig sparring, samarbejde, vidensdeling, borgerinddragelse og klare aftaler om, hvordan en situation eller opgave skal gribes an.

Forebyggelse sker **under hændelsen** via konkrete værktøjer og klare aftaler om, hvordan en eventuel konfliktsituation nedtrappes og håndteres.

Og forebyggelse sker **efter hændelsen** ved at vi sammen lærer af situationen, sikrer at involverede medarbejdere får landet situationen og får lavet klare aftaler om, hvordan vi forebygger at situationen gentager sig.

#### 4.2 Systematisk arbejdsmiljøarbejde

Arbejdspladsvurderingen (APV) og registreringen af både arbejdsskader og nærvedulykker er vigtige omdrejningspunkter i forebyggelsen af vold, trusler og chikane. En systematisk registrering er grundlaget for læringen af hændelserne og den fremadrettede forebyggelse og håndtering. Alle hændelser registreres og analyseres af Arbejdsmiljøgruppen og samles i et overblik til MED-udvalget (jf. [Vejledning om APV](#) samt [Vejledning om håndtering af arbejdsskader](#)), det uddybende inspirationsmateriale [Inspiration](#) og registreringsskemaet [Skema til registrering af hændelser](#).

#### 4.3 Faglighed i forebyggelse og håndtering

Et vigtigt element i at forebygge og håndtere vold, trusler og chikane er den faglighed, medarbejderne besidder og den mulighed vi har for i fællesskab at lave handleplaner og lægge strategier for, hvordan vi forebygger, at en situation med en frustreret borger udvikler sig til vold, trusler eller chikane og hvordan vi håndterer en situation, der udvikler sig. I det fagfaglige arbejde med at forebygge og håndtere vold, trusler og chikane kan indgå følgende elementer:

- Videndeling og faglig sparring
- Systematiske observationer
- Risikovurdering af borgere, situationer eller medarbejdergrupper
- Borgerinddragelse
- Konflikthåndtering, herunder kravtilpasning, low arousal og afledning
- Forholdsregler i mødet med borgeren, herunder fysiske rammer
- Magtanvendelse

Se det uddybende inspirationsmateriale om ovenstående emner [Inspiration](#).

#### 4.4 Information og ansvar

Når en medarbejder har været udsat for vold, trusler eller chikane, er det vigtigt, at der er helt klare procedurer for, hvordan ledelse, kolleger, arbejdsmiljøgruppe og evt. pårørende bliver orienteret om hændelsen og hvilke forholdsregler der træder i kraft. Det er også vigtigt, at det er klart for alle, hvem der evt. tager kontakt til medarbejderens pårørende, hvem der tager hånd om medarbejderen og sørger for krisehjælp, også når lederen ikke er til stede. Dette bør indgå i en lokal kriseplan. Derudover er der skema til brug for registrering af hændelser – både til brug for

---

samtalen om hændelsen med medarbejderen og til registrering i arbejdsskadessystemet (Willis) jf. [Skema til registrering af hændelser](#).

Derudover er det vigtigt, at **informere andre relevante afdelinger** eller institutioner om hændelsen.

#### 4.5 Krisehjælp, samtale med leder og team

Når en medarbejder har været udsat for vold, trusler eller chikane, er opfølgningen på hændelsen vigtig. En undersøgelse fra 1995-2000 viste, at dem der har været udsat for vold eller trusler har 11 gange større sandsynlighed for at blive udsat for det igen, end dem som ikke har oplevet det (læs evt. mere i bogen Konflikter og vold, s. 24 der kan rekvireres hos Vold som udtryksform). Hvis medarbejderen ikke har fået bearbejdet hændelsen og aftalt handleplaner og strategier for, hvordan evt. hændelser skal forebygges og håndteres fremadrettet, kan vedkommende helt forståeligt komme til at bruge uhensigtsmæssige strategier, såsom at undgå eller konfrontere borgeren. Og det kan få borgeren til at reagere med yderligere vold eller trusler.

Medarbejdere, der har været udsat for eller har været vidne til vold, trusler eller chikane har mulighed for at få **krisehjælp**, (jf. [Krisehjælp - psykologbistand](#)). Alle medarbejdere bør være oplyst om muligheden og have telefonnummeret, så man kan få den rigtige hjælp, - også på skæve tidspunkter. Krisehjælpen kan gives i form af debriefing af grupper af medarbejdere eller individuel krisehjælp.

Derudover er det vigtigt at medarbejderen har en **samtale med nærmeste leder**, så hurtigt som muligt efter hændelsen, uanset om der har været brug for krisehjælp eller ej. En samtale mellem ledelse og berørte medarbejdere straks efter hændelsen kan tage form som en samtale, hvor hændelsesforløbet går igennem og der laves aftaler om opfølgning og evt. krisehjælp. Den opfølgende samtale mellem leder og medarbejder skal handle om, hvordan medarbejderen kan komme tilbage på arbejde igen (hvis der er sygefravær forbundet med hændelsen), og hvordan medarbejderen, teamet og ledelsen kan lære af og forebygge gentagelser. Slutteligt skal teamet involveres i den faglige refleksion og vidensdeling samt i at lave fremadrettede aftaler, der skal hindre gentagelser.

#### 4.6 Politianmeldelse

Vold, trusler og chikane kan politianmeldes af både den enkelte medarbejder eller af arbejdspladsen. Der gælder **særlige regler** ift. politianmeldelse, tidsfrister, erstatningsmuligheder, notatpligt og pædagogiske hensyn i forhold til ikke at anmelde borgeren. Som leder skal man kontakte derfor Personaleafdelingen for yderligere vejledning.