

Guideline til håndtering af vold og trusler om vold

Indhold

Forord.....	4
Før: Overblik og forebyggelse	5
Hvad er vold og trusler.....	5
Udarbejdelse af lokal retningslinje for indsatser mod vold og trusler på arbejdspladsen.....	5
Overblik over tilfælde af vold og trusler og efterfølgende risikovurdering.....	5
Forebyg vold og trusler	7
1. De nødvendige kompetencer.....	7
2. Kommunikation og konflikter.....	8
3. Indretning og sikkerhed	10
4. Arbejdets organisering	10
Hvis der er optræk til konflikt.....	11
Under: I situationer hvor trusler og/eller vold opstår.....	12
Det kan du selv gøre.....	12
Det kan man gøre som kollega.....	12
Orientering af leder	12
Procedurer ved lukning af døre	12
Efter: Når hændelsen er sket.	14
Det kan du gøre som leder og som kollega.....	14
Kollegial førstehjælp.....	14
Anmeldelser og opfølgning.....	15
Politianmeldelse	15
Opfølgning	16
Psykologisk rådgivning tilbydes	16
Anmeldelse i Insubiz.....	16
Evaluering af hændelsen	16
Vejledning for håndtering af trusler og chikane via de sociale medier	17
Forebyggelse	17
Ingen sagsbehandling via sociale medier.....	17
Lokal vejledning	17

Regelsæt for brugere	18
Aftaler for brug af sociale medier mellem ansatte, kolleger, borgere mv.	18
Definitionen på chikane	19
Chikane- og krænker typer.....	19
Eksempler på chikane- og krænker typer:.....	19
Håndtering af chikane og trusler på nettet	19
Slettelse af indlæg	20
Blokering af borgere	20
Bilag	21
Bilag 1: God adfærd.....	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 2: ”Lyn-guide”.....	21
Sådan kan voldelige episoder forebygges:.....	21
Bilag 2: Tjekliste til håndtering af chikane og trusler på sociale medier.....	21

Forord

Som det står formuleret i vores personalepolitiske retningslinje for indsats ved vold og trusler, er det en målsætning for Ishøj Kommune, at alle ansatte sikres størst mulig tryghed på arbejdspladsen.

Det følgende i denne guideline skal ses som et opslagsværk og et bilag til vores overordnede personalepolitiske retningslinje – en praktisk guide med relevante redskaber til håndtering af aktuelle tilfælde af vold og trusler.

Guiden er opdelt i 3 afsnit:

1. **Før:** Overblik og forebyggelse
2. **Under:** I situationer hvor trusler eller vold opstår
3. **Efter:** Når hændelsen er sket

At kunne give borgerne en ordentlig service og kompetent sagsbehandling i trygge rammer, er helt afgørende for et godt arbejdsmiljø.

Kontakten mellem borgerne og os foregår i langt de fleste tilfælde helt uden problemer. Men der kan opstå vanskelige situationer, når vi f.eks. ikke kan imødekomme en ansøgning, eller skuffer de forventninger borgerne har til den service, som de modtager.

I den slags situationer reagerer nogle mennesker med trusler, vold eller lign. Medarbejdere der oplever sådanne overgreb, kan blive utrygge i jobbet og i værste fald få alvorlige psykiske og/eller fysiske mén.

Derfor skal både ledelsen og den enkelte medarbejder være opmærksom på risikoen for trusler og vold – og forholde sig aktivt til den. Det handler både om at:

- Vurdere, hvor stor og alvorlig risikoen er.
- Forebygge at kritiske situationer opstår og udvikler sig.
- Håndtere episoderne professionelt, hvis de alligevel indtræffer.

Det kræver en gennemtænkt indsats på flere områder. Hvordan oplever borgeren vores service? Har vi indrettet arbejdspladsen hensigtsmæssigt? Har vi de nødvendige kompetencer til at håndtere konflikter? Og ved vi hver især, hvad vi skal gøre, hvis en kollega – eller vi selv havner i en ubehagelig situation?

1. afsnit: Før

Overblik og forebyggelse

Hvad er vold og trusler

Vold og trusler forekommer på mange arbejdspladser, hvor vi i vores direkte arbejde har kontakt med borgere og brugere. Det er derfor vigtigt, at det tænkes med i indsatsen på det enkelte center/stab/driftssted, at volden kan have mange forskellige former, og opleves meget forskelligt.

Når man vil forebygge vold og trusler på arbejdspladsen, er man derfor nødt til at afklare, hvad man forstår ved vold.

Vi har i vores personalepolitiske retningslinje beskrevet, at den grundlæggende holdning til vold og trusler mod ansatte i Ishøj Kommune er, at det under enhver form er uacceptabelt. Retningslinjen er derfor ligeledes en markering overfor borgere og brugere om, at man ikke tolererer vold, trusler om vold eller anden uacceptabel adfærd overfor kommunens medarbejdere.

Udarbejdelse af lokal retningslinje for indsatser mod vold og trusler på arbejdspladsen

På lokale MED-udvalgsmøder og ved personalemøder med MED-status skal der udarbejdes en lokal retningslinje for indsats mod vold og trusler, samt træffes beslutning om, hvor ofte emnet skal drøftes.

Som bilag til vores overordnede personalepolitiske retningslinje er der i samarbejde med Arbejdsmiljøcentret udarbejdet en guide til udarbejdelse af en sådan lokal retningslinje. Guiden indeholder både forslag til identifikation, forebyggelse og håndtering. I guiden er ligeledes skabeloner til kriseberedskabsplaner.

Overblik over tilfælde af vold og trusler og efterfølgende risikovurdering

At kende karakteren og omfanget af vold og trusler på arbejdspladsen er første skridt på vejen mod at vælge de rette initiativer til forebyggelse og håndtering. APV, trivselsmålinger og registrering af episoder er nyttige redskaber.

Som regel ved man godt på centret/staben/driftsstedet, om der er en risiko for vold og trusler i jobbet. Hvis der ikke er direkte borger- eller brugerkontakt, er risikoen typisk mindre – selv om også den medarbejder, der står bag en beslutning, eller formidler den, kan blive udsat for trusler.

Men på rigtig mange arbejdspladser er der så mange daglige kontakter og møder, at der er god grund til at gå i dybden med en risikovurdering. På de fleste af disse arbejdspladser har man erfaringer med brugere eller borgere, der er ”gået over stregen”. Og man ved, at det næsten uundgåeligt vil ske igen.

Voldens hvem – hvad – hvor

De virkelig alvorlige tilfælde af vold, er man naturligt opmærksom på – alene fordi de formentlig er blevet anmeldt til politiet. Men under den meget synlige top kan der være et isbjerg af episoder, som ingen har et samlet overblik over. Og det overblik er nødvendigt som grundlag for at formulere præcise retningslinjer og iværksætte effektive indsatser.

Til et samlet overblik hører svar på spørgsmål som:

- Hvad er det for typer af vold og trusler, vi oplever?
- Ved vi, hvad der typisk udløser vold og trusler?
- Hvor foregår overgrebene – og hvornår?
- Er bestemte geografiske områder særligt udsatte?
- Hvor ofte forekommer overgrebene? Hvem er det, der begår dem? Hvem bliver de begået mod?
- Er der fx særligt udsatte grupper af medarbejdere?
- Er der nogen grupper, vi kommer til at overse?

Definitioner af vold

Voldsbegrebet dækker over episoder, hvor ansatte trues, krænkes, chikaneres eller overfaldes i forbindelse med arbejdets udførelse. Det vil altid være den enkelte medarbejders egen oplevelse af handlingen, der er afgørende og bør respekteres.

Vold kan være af både fysisk og psykisk karakter:

Fysisk vold er en handling, som forvolder skade på en ansat fx: overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, niv, bid, krads eller spyt.

Psykisk vold er trusler om vold og anden krænkende adfærd fx: hån, ydmygelser, krænkelser, chikane mod en ansat eller dennes familie, trusler på livet, trusler om hærværk mod arbejdspladsen, trusler der vedrører medarbejderens familie eller trusler, der vedrører medarbejderens ejendele.

Forebyg vold og trusler

Mange års erfaring med voldsforebyggelse viser meget tydeligt to ting:

1. På den ene side, at det med en gennemtænkt og vedholdende indsats er muligt at forebygge rigtig meget af den vold, man risikerer at blive udsat for på jobbet.
2. På den anden side, at man aldrig kommer i den situation, at al risiko for vold og trusler er elimineret.

De fire af hjørnestenene i en effektiv forebyggelsesindsats er: 1: De nødvendige kompetencer, 2: Kommunikation og konflikter, 3: Indretning og sikkerhed og 4: Arbejdets organisering.

De fire hjørnesteene beskrives i afsnittene herunder.

1. De nødvendige kompetencer

Vi skal være godt klædt på til at håndtere dialogen med både borgere og brugere – også når den risikerer at spidse til. Det kræver blandt andet høj faglighed, viden om voldsforebyggelse og adgang til sparring og supervision.

For at kunne forebygge volden og dens skadevirkninger, må medarbejdere basalt set være gode til deres arbejde – ikke mindst til kontakten med borgere eller brugere. De skal kort sagt være i stand til på en kvalificeret og professionel måde at løse deres opgaver.

Hertil kommer viden og kompetencer, som knytter sig direkte til det voldsforebyggende arbejde. Blandt dem kan fremhæves:

- Træning i at forstå og håndtere borgernes og brugernes adfærd – herunder om nødvendigt adfærd hos borgere med særlige problemer (sociale, psykiske eller misbrugsrelaterede).
- Kendskab til de typiske advarselssignaler fra potentielt voldsomme borgere og brugere.
- Viden og færdigheder inden for kommunikation, samtaleteknik og konflikthåndtering.
- Desuden skal man naturligvis være fortrolig med arbejdspladsens retningslinjer for voldsforebyggelse, herunder kende og forstå sin egen rolle i kritiske situationer.

Sparring og supervision

Sparring med kolleger eller ledere er en god mulighed for, at medarbejderne kan dele og reflektere over faglige udfordringer eller belastende oplevelser, der er forbundet med vold eller trusler. Det kan give et bedre blik for nye muligheder i såvel den daglige opgaveløsning som den voldsforebyggende indsats. Sparring eller feedback kan foregå spontant, når der er behov for og lejlighed til det. Men ofte vil det være bedst, at den er planlagt, så der er afsat tid til den, og den kan passes ind i de øvrige arbejdsopgaver.

En anden mulighed er professionel supervision, hvor en intern eller ekstern supervisor hjælper en medarbejder eller en gruppe med at reflektere over en særligt vanskelig eller ubehagelig episode.

Supervisoren kan både være med til at afdække problemstillingen, bidrage med faglig viden og udfordre deltagernes egne roller i kritiske situationer.

Husk de nye i jobbet

Det er ikke nok, at det faste personale én gang har erhvervet sig de nødvendige kompetencer. Vold og trusler kan ramme alle, og grupper som nyansatte, vikarer, elever og praktikanter kan endda være særligt udsatte, fordi de endnu ikke er helt hjemme i jobbet.

Derfor er det vigtigt, at også disse grupper får den nødvendige viden på området. Det kan fx være i forbindelse med et introduktionsforløb, der også indeholder en grundig indføring i:

Arbejdspladsens retningslinjer for forebyggelse af vold, handleplaner, kriseplaner og procedure for:

- Registrering og anmeldelse af voldsepisoder.
- Håndtering af situationer, der typisk kan udløse frustrationer hos borgeren: Krav, afslag på ansøgninger eller ønsker mv.
- Eventuelle lokale risikofaktorer – som fx en smal gang, besværlige flugtveje e.l.

Man bør desuden sikre, at alle nye i jobbet får opgaver, der svarer til vedkommendes kompetencer. I samarbejde med fx en nyansat bør der lægges en plan for, hvordan han eller hun bliver oplært til også, at kunne varetage arbejdsopgaver, som erfaringsmæssigt kan føre til kritiske konfrontationer med borgere eller kunder.

Konflikthåndteringskurser

Det antages, at der er behov for forskellige typer konfliktkurser, som overordnet kan inddeles efter hvilken slags situationer, som medarbejderne kan blive udsat for. Her tænkes en inddeling efter:

- Høj risikoniveau
- Middel risikoniveau
- Lav risikoniveau

Arbejdssteder med et højt risikoniveau kunne være Kløverengen og Borgerservice.

De respektive centre og driftssteder kan kontakte Center for Ledelse og HR direkte mhp at fastsætte hvilken kompetenceudvikling, der er behov for.

2. Kommunikation og konflikter

Fokus er på, hvordan man med den rette kommunikation kan være med til at nedtrappe konflikter, der kunne ende med vold.

Uoverensstemmelser med utilfredse borgere eller brugere kan sjældent undgås helt, men med den rette håndtering og god kommunikation kan man ofte forebygge, at de udvikler sig til trusler eller direkte vold.

Der er en indbygget risiko for konflikt i ethvert møde, hvor en medarbejder i kraft af sin position og sit hverv udøver magt i bredeste forstand. Det kan være ved at afslå en ansøgning, afvise et ønske, påtale fejl, stille krav – eller ved at signalere overlegenhed, manglende forståelse eller interesse for borgeren eller kunden. Derfor er man som medarbejder med den type af borgerkontakt nødt til at kende en række grundlæggende principper for, hvordan man undgår, at en måske banal konflikt trappes op og ender i fysisk vold eller trusler.

Trap konflikterne ned

En helt enkel forståelse af konflikter findes i den såkaldte konflikttrappe, der viser, hvordan konflikter typisk udvikler sig.



Dermed kan trappen også gøre det tydeligere, hvad man selv kan gøre for at løse dem, dvs. trappe dem ned. Selv om modellen oftest anvendes i andre sammenhænge, er den et udmærket grundlag for også at forstå konflikter mellem borgere/brugere og medarbejdere.

Sproget er afgørende

Det sprog, en medarbejder bruger over for en borger eller bruger, kan bidrage til henholdsvis at trappe konflikten op eller ned. Det gælder ikke blot det, der siges, men i høj grad også måden, det siges på: betoning, stemmeføring, kropssprog mv. Vi aflæser nemlig følelser, før vi hører ord. Så signalerer man med hele sin fremtoning fjendtlighed og vrede, kan det talte ord være helt underordnet.

En vigtig erfaring er, at de fleste mennesker ”mister hørelsen”, når de udsættes for kritik. Det betyder, at man som medarbejder skal være særlig opmærksom på, hvordan man i en begyndende konflikt formulerer udsagn, den anden part kan opfatte som en negativ vurdering.

Forstår man, hvordan sproget virker på folk, og kan udnytte den indsigt i dialogen, har man en god mulighed for selv at bevare roen og finde den sikre vej ned ad konfliktrappen. Der er ingen facitliste for, hvilken sprogbrug eller kommunikationsform man som medarbejder skal bruge i forskellige situationer. Man kan lade sig inspirere af en række af de generelle råd om nedtrappende sprog, som gengives i tekstboksen. Men man skal være opmærksom på, at relationen til en borger eller bruger langt fra altid er så jævnbyrdig, som rådene ofte tager udgangspunkt i: Medarbejderen optræder i sin professionelle rolle, mens borgeren/brugeren er i relationen som privatperson – og ofte for at få hjælp.

Sproglig nedtrapning

- Tag ansvar for at trappe konflikten ned.
- Prøv at nå til gensidig forståelse.
- Fokuser på mulige løsninger.
- Vær lydhør over for den andens synspunkt.
- Gå til emnet og personen uden fordomme.
- Konkretiser egne udsagn med eksempler.
- Tal roligt – og lad den anden tale ud.
- Brug imødekommende kropssprog: Se på den anden, nik anerkendende, hold armene åbne osv.

3. Indretning og sikkerhed

Afsnittet har fokus på en indbydende og sikker indretning af de fysiske rammer for mødet med borgere og brugere, da de fysiske rammer har stor indflydelse på, hvordan vi føler os tilpas.

Indbydende omgivelser kan være med til at dæmpe konflikter og forebygge vold. Lokalerne og de fysiske rammer på arbejdspladsen skal tilgodese to forhold: Borgeren skal føle sig velkommen og godt modtaget, og medarbejderne skal kunne føle sig sikre og trygge i udførelsen af arbejdet. Når der indrettes, kan man med fordel medtænke følgende parametre:

- Arbejdspladsens kerneopgave: Service, sagsbehandling eller andet.
- Borgernes/brugernes situation, mulige reaktionsmønstre mv.
- Karakteren, alvoren og hyppigheden af den vold, der kan forekomme.
- Indbydende og sikker indretning med god plads, lys og luft og de nødvendige flugtveje.

Nogle arbejdspladser må vælge at træffe ret omfattende hensyn til medarbejdernes sikkerhed og arbejdsmiljø, når de indretter eller ændrer de fysiske rammer, mens andre kan nøjes med at tage nogle simple forholdsregler. Skal man som sagsbehandler udøve myndighed over for en borger, og mødet foregår på et kontor eller i et mødelokale, skal der være flugtvej både til medarbejder og borger, som så lettere kan ”gå i vrede” i stedet for at gribe til vold. Det er desuden en god ide at overveje på den enkelte arbejdsplads, i hvor høj grad fx følgende tiltag er relevante og nødvendige:

- Skal løse genstande som fx pottedplanter, brevåbnere, vaser mv. fjernes, så de ikke bliver brugt som kasteskyts?
- Er der brug for afskærmning mellem medarbejder og borger/bruger, fx i form af en skranke eller en glasplade?
- Skal private billeder på vægge og opslagstavler fjernes, så det ikke er muligt fx at identificere og true de ansattes familier?
- Skal skrive- eller mødebordet være så bredt, at borgeren/kunden ikke kan slå medarbejderen hen over bordet?

Om tekniske sikkerhedsforanstaltninger

Ishøj Kommune gør brug af en række tekniske foranstaltninger som fx alarmer eller overvågning, der har til formål at højne medarbejdernes sikkerhed. Disse foranstaltninger må alene betragtes som et supplement, idet medarbejderens imødekommende og professionelle adfærd er det vigtigste værn mod vold og trusler.

Såfremt det enkelte center eller afdeling mener, at de har behov for yderligere sikring kontaktes Center for Ejendomme og Byggesager – Forsikring & Risikostyring.

4. Arbejdets organisering

Den måde arbejdet bliver organiseret og planlagt på, kan være med til at minimere risikoen for vold og trusler. Kompetente medarbejdere, der yder en ordentlig service eller sagsbehandling, er en af grundstenene i en god og sikker kontakt med borgere og brugere. At mødet forløber godt, handler ikke kun om den enkelte medarbejders kompetencer, men også om den måde, hele arbejdet omkring borger-/brugerkontakten er tilrettelagt på. Kontakten med de enkelte borgere kan blandt andet

gøres bedre ved:

- At ventetiden er kort.
- At de modtages på en imødekommende måde.
- At den information, de får, er klar og præcis.
- At hver enkelt har en fast kontaktperson blandt medarbejderne.
- At der tages højde for, at der kan være ”dårlig kemi” mellem nogle borgere/brugere og medarbejdere.
- At der i særlige tilfælde deltager flere medarbejdere i kontakten eller mødet.
- At medarbejderne ikke er opkørte eller stressede.

Det er arbejdsgiverens ansvar at sørge for, at arbejdet planlægges og udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt, så både forekomsten af vold og alvorligheden af voldsepisoderne reduceres så meget som muligt. APV, arbejdsgangsanalyse og risikoanalyse er blot nogle af metoderne til at afdække, hvor der evt. kan være brug for at ændre uhensigtsmæssige arbejds gange.

En række arbejdspladser har desuden gode erfaringer med at inddrage borgere i den voldsforebyggende indsats. Det kan eksempelvis foregå ved, at medarbejderen taler med borgeren om, hvorvidt han eller hun tidligere har udsat medarbejdere for trusler eller fysisk vold – og om, hvordan gentagelser i givet fald kan undgås.

Hvis der er optræk til konflikt

Bliver du opmærksom på, at en samtale mellem en kollega og en borger udvikler sig i en uheldig retning, kan du måske ved din handle måde forebygge, at der opstår en voldelig episode. Vi har alle ansvar for at undgå, at vore egne eller vore kollegers ekspeditioner udvikler sig i en uheldig retning. Det betyder, at vi - når vi kan mærke, at en situation er ved at udarte sig – skal gøre os synlige. Ved vores synlige tilstedeværelse støtter vi vores kollega og giver samtidig kollegaen indtrykket af ikke at være alene med problemet. Det er derfor vigtigt, at ingen lades alene i ekspeditionsområder eller i forbindelse med en konkret ekspedition.

Herudover er det vigtigt, at:

- Undgå at ekspedere borgere på gangene.
- Hold flugtvejene fri.

Sørg så vidt muligt for:

- At borgeren føler sig velkommen og forstået.
- At du har tid til at lytte og forklare.
- At dit sprog er almindeligt, forståeligt dansk – undgå bureaukratsprog.
- At borgeren vejledes om, hvad der kræves af oplysninger og dokumentation.
- Har borgeren bestilt tid, kan du også sørge for:
 - At borgeren undgår at vente
 - At borgeren får besked, hvis der er ventetid

2. afsnit: Under

I situationer hvor trusler og/eller vold opstår

Det kan du selv gøre

Hvis en situation udvikler sig, kan du bede centervagten om assistance til at afvise borgeren, eller blot være til stede i forbindelse med ekspeditionen. Hvis du føler dig truet, kan du:

- Bruge de konflikthåndteringsværktøjer du har lært.
- Afbryde sagsbehandlingen.
- Tilkalde centervagten via overfaldstryk eller ved at ringe telefonnr. 28 88 09 01.
- Tilkalde politiet.
- Efterfølgende anmelde alle tilfælde af trusler eller vold til afdelingens ledelse.

Det kan man gøre som kollega

Hvis du som kollega oplever, at en situation udvikler sig i nærheden af dig, er det en rigtig god idé at gøre dig synlig for både kollega og for den pågældende borger. Jo flere der er samlet omkring den udsatte medarbejder, jo bedre. Dette er i visse tilfælde med til at nedtrappe risikoen for vold. Derudover kan du hjælpe din kollega ved:

- Aldrig at lade din kollega være alene med en truende eller voldelig borger.
- At tilkalde politiet.
- At tilkalde ledelsen.
- Eventuelt ved aflåsning af døre.
- På rådhuset, kan man tilkalde centervagten fx ved at trykke på overfaldstryk (på arbejdspladser hvor en sådan findes) eller på telefon **2888 0901**, hvis situationen spidser yderligere til.

Orientering af leder

I den lokale retningslinje for indsatser ved vold og trusler, kan det afklares nærmere hvornår og hvordan lederen skal orienteres og evt. tilkaldes.

Kun gældende for rådhuset:

Procedurer ved lukning af døre

I særlige situationer kan det være nødvendigt, at låse dørene.

Det er altid en ledelsesbeslutning om dørene skal låses. Det er altid den stedlige leder eller dennes centerchef, som træffer beslutning om låsning af døre.

Personalet på de etager på rådhuset eller på de driftssteder, hvor dørene låses, skal altid orienteres om dette.

Center for Ledelse og HR orienteres om låsning af dørene i hvert enkelt tilfælde.

Opnormering af centervagten

I særlige tilfælde kan det overvejes at opnormere centervagten for en periode af kortere eller længere varighed. Dette kan fx være ved forestående møder med potentielt truende borgere. I tilfælde af ønske om opnormering, kontaktes Center for Ejendomme og Byggesager – Forsikring & Risikostyring.

I akutte tilfælde, fx ved truende borgere, kan centervagten kontaktes på telefon **2888 0901**.

3. afsnit: Efter

Når hændelsen er sket.

Selv den grundigste indsats kan ikke forebygge al vold. På alle arbejdspladser, hvor man har identificeret en risiko, skal man derfor udarbejde en kriseplan eller et beredskab, så man ved, hvad man skal gøre den dag, en medarbejder bliver udsat for et overgreb. Man har som arbejdsgiver ansvaret for, at de berørte medarbejdere får den nødvendige støtte og hjælp, så voldens skadevirkninger begrænses mest muligt.

En voldsepisode vil ofte påvirke hele arbejdspladsen. Derfor er det også vigtigt at overveje, hvordan man i fællesskab kan bearbejde episoden og genskabe trygheden i det daglige arbejde.

Det kan du gøre som leder og som kollega

Hvis en medarbejder har været udsat for et overgreb, er det helt afgørende, at ledere og kolleger håndterer det videre forløb både menneskeligt og professionelt. Det handler blandt andet om kollegial krisehjælp og om at hjælpe den voldsramte godt tilbage i jobbet.

Ledere og kolleger er som regel de første og nærmeste til at hjælpe en medarbejder, der har været udsat for et voldeligt overgreb. Både umiddelbart efter og i en lang periode efter episoden har de en vigtig rolle at spille over for den voldsramte kollega. Det er særlig vigtigt, at lederen tager episoden og medarbejderens oplevelse af den alvorligt. Lederen skal tydeligt anerkende, at der er sket en krænkelse, som arbejdspladsen ikke vil tolerere. Det er både en nødvendig opbakning til den pågældende medarbejder og et klart signal til hele arbejdspladsen om, at lederen tager hånd om situationen og sikrer, at der bliver gjort det nødvendige.

Kollegial førstehjælp

Som både leder og kollega kan man være med til at støtte den voldsramte medarbejder umiddelbart efter overgrebet – via såkaldt kollegial førstehjælp.

Formålet med hjælpen er at give sikkerhed, tryghed og medmenneskelig omsorg til den voldsramte. Ofte er det nok blot at være der og lytte til den voldsramte, men der kan også være brug for forskellige former for praktisk hjælp. Se herunder i boksen med ”Gode råd til kollegial førstehjælp”.

Gode råd til kollegial førstehjælp

- Vis omsorg, forståelse og giv beskyttelse.
- Skab tryghed og ro.
- Vurder, om det er passende med fysisk kontakt.
- Find den voldsramtes behov og følg dem.
- Giv plads til pauser og gråd.
- Lyt, spørg, snak igennem.
- Spørg evt. til faktuelle ting i situationen.
- Imødegå selvbebrejdelser.
- Undgå at give skyld.
- Undgå at bagatellisere.
- Undgå at give gode råd.
- Følg den ramte til skadestuen, hvis det er påkrævet.
- Følg den ramte hjem, og sørg for, at vedkommende ikke er alene.
- Hjælp til med praktiske ting: Indkøb, børneafhentning, aflysning af aftaler mv.

I den lokale retningslinje for indsats mod vold og trusler kan man udarbejde en liste over, hvem hver enkelt medarbejder især ønsker at få kollegial hjælp og støtte fra, hvis volden rammer. Nogle arbejdspladser har tilsvarende en liste over, hvem der ellers skal kontaktes i tilfælde af ulykker eller sygdom på arbejdspladsen – typisk familiemedlemmer eller nære venner.

Anmeldelser og opfølgning

Har der været tale om et strafbart forhold, skal sagen som hovedregel anmeldes til politiet. Tilkaldes politiet for at fjerne en borger, bliver episoden ikke automatisk betragtet som en politianmeldelse. Anmeldelse skal ske særskilt bagefter – se afsnit herunder.

Politianmeldelse

Som udgangspunkt skal alle hændelser, der involverer vold og trusler om vold politianmeldes. Politianmeldelsen underskrives af kommunaldirektøren og borgmesteren. I praksis fremsendes tekst til politianmeldelse (intet krav til format) til kommunaldirektørens sekretær på skr@ishoj.dk (alternativt til bjc@ishoj.dk), som herefter sørger for det praktiske. Driftsstedet modtager efterfølgende en kopi af den fremsendte politianmeldelse.

Information efter en hændelse

Det er som hovedregel centerchefen for det område, hvor hændelsen er sket, som har ansvaret for information om en given hændelse. Såfremt centerchefen finder det relevant, orienteres andre centerchefer om hændelsen.

I særlige alvorlige tilfælde skal centerchefen efterfølgende orientere Direktionen og HR om den information, der er givet om en hændelse.

Der vil i hovedreglen ikke blive givet en generel information om en hændelse til hele organisationen.

Håndtering af trusler og chikane på de sociale medier beskrives i et senere afsnit.

Opfølgning

Lederen har ansvaret for, at der bliver fulgt op på en episode. Situationen drøftes med dem, der har været til stede og den stedlige arbejdsmiljørepræsentant (AMR).

Det besluttet ligeledes hvem der i øvrigt skal informeres om hændelsen (AMR, øvrige medarbejdere mv.).

Psykologisk rådgivning tilbydes

Alle medarbejdere i Ishøj Kommune har mulighed for at få anonym psykologisk rådgivning via Falck Healthcare. Falck Healthcare kan kontaktes døgnet rundt på telefon **70 10 20 12**.

Anmeldelse i Insubiz

Vold og trusler om vold skal anmeldes som en arbejdsskade jf. Arbejdsskadeloven. Lederen eller arbejdsmiljørepræsentanten skal sørge for anmeldelsen via vores elektroniske anmeldelsessystem Insubiz. Ud over selve arbejdsskadeanmeldelsen skal skemaet ”krænkende hændelser” udfyldes elektronisk.

Evaluering af hændelsen

Lederen skal i samarbejde med arbejdsmiljøgruppen tage stilling til, om der i det konkrete tilfælde skal ske yderligere tiltag for at forhindre gentagelser.

Vejledning for håndtering af trusler og chikane via de sociale medier

Indledning

Facebook og andre sociale medier er for nogle en del af arbejdslivet og for mange en del af privatlivet. Derfor er sociale medier også blevet platforme, hvor arbejde og privatliv kan flyde sammen. Nogle er på Facebook venner med chef og kolleger, nogle med borgere på arbejdspladsen, andre er medlem af grupper hvor arbejds- og privatliv kan blive koblet sammen.

Sociale medier kan for nogle brugere give udslag i en hård/upassende adfærd/tone. Nogle medarbejdere udsættes desværre for chikane eller trusler via de sociale medier. Derfor har vi udarbejdet en vejledning, der kan hjælpe med at forebygge og håndtere disse tilfælde.

Formål

Vejledningen skal ses

1. Som en hjælp til håndtering af medarbejderes brug af sociale medier (særligt i forhold til forebyggelse af chikane og trusler).
2. Som en konkret vejledning til håndtering af chikane og trusler på sociale medier.

Forebyggelse

Det er vigtigt, at der udarbejdes en lokal vejledning på de arbejdspladser, hvor risikoen for chikane og trusler på sociale medier er høj. Arbejdet med en lokal vejledning drøftes i Lokal-MED eller på personalemøder med status af Lokal-MED.

Ingen sagsbehandling via sociale medier

Generelt sagsbehandles der ikke, eller på anden vis gives svar på personfølsomme sager via sociale medier. Spørgsmål, kommentarer mv. der kræver sagsbehandling, vil altid skulle henvises til det relevante center/stab/driftssted eller fagperson. Dette kan i sig selv forebygge visse tilfælde af chikane eller trusler på sociale medier.

Lokal vejledning

En lokal vejledning kan indeholde følgende elementer:

- Regelsæt for brugerne af de sociale medier.
- Aftaler for brug af sociale medier mellem ansatte, kolleger, borgere mv.
- Definitionen på chikane hos os.
- Vejledning i hvordan chikane eller trusler dokumenteres.
- Hvilke krænkertyper er særlig relevante for os?
- Håndtering af chikane eller trusler hos.

Regelsæt for brugere

Regelsæt for brugere redegør for ordensreglerne og uacceptabel adfærd – og for den sociale profils begrænsninger. Dette kan eksempelvis være:

- At opslag der er injurierende, racistiske eller på anden måde i strid med loven vil blive slettet uden varsel.
- At brugere ikke skal lave opslag eller kommentarer, der indeholder personfølsomme oplysninger om sig selv eller andre. Personfølsomme oplysninger slettes uden varsel.

Regelsættet skal sikre en god tone og forebygge, at der overskrides grænser. Det er sandsynligt, at brugerne ikke læser regelsættet, men det vil være et centralt værktøj, Ishøj Kommune kan henvise til, herunder at legitimere eventuelle slettede opslag eller blokerede brugere.

Aftaler for brug af sociale medier mellem ansatte, kolleger, borgere mv.

Den lokale vejledning kan ligeledes inkludere en guide til, hvordan en ansats private profils venskab med kolleger, forældre og elever eller lign. håndteres. Guiden kan indeholde følgende vejledninger:

- **Venueanmodninger:** Hvordan håndteres disse hos os? Måske skal der være en regel om, at det er OK at afvise online-venskaber med ledende medarbejdere eller kolleger på sociale medier som Facebook. Hvis ikke, kan der henstilles til, at det kan være en god idé, at tænke sig godt om inden der siges ja til en venueanmodning, der har tilknytning til arbejdspladsen. Er der fra arbejdspladsen formuleret regler for venskaber på sociale medier skal disse overholdes.
- **Privat profil eller offentlig profil:** Hvis det er ønskeligt at benytte de sociale medier i en arbejdsmæssig sammenhæng på jeres arbejdsplads, kan man overveje at oprette en offentlig profil. Dette for at beskytte medarbejderne.
- **Deltagelse i debat – tavshedspligt og ytringsfrihed:**
 - Medarbejdere skal altid overholde deres tavshedspligt.
 - Det er dog også en grundlovssikret ret at have ytringsfrihed, MEN som kommunalt ansat skal du altid præcisere, at du udtaler dig på egne vegne, hvis der er risiko for at udtalelsen kan opfattes som udtryk for arbejdsgiverens synspunkter uden at være det. Deltages der i en debat på de sociale medier, er det derfor vigtigt at gøre sig selv og andre det klart, hvorvidt der deltages som privatperson eller som repræsentant for arbejdspladsen. Det kan aftales, at negative kommentarer fra 3. part om arbejdspladsen altid bliver besvaret af ledelsen/den offentlige profil og aldrig af medarbejderes egne profiler.
- **Beskyttelse af medarbejdernes private oplysninger:** Der udleveres aldrig private mailadresse, telefonnumre mv.

Definitionen på chikane

Chikane hører ind under kategorien psykisk vold i Ishøj Kommunes retningslinje for indsats ved vold og trusler. **Psykisk vold er trusler om vold og anden krænkende adfærd** fx: hån, ydmygelser, krænkelse, chikane mod en ansat eller dennes familie, trusler på livet, trusler om hærværk mod arbejdspladsen, trusler der vedrører medarbejderens familie eller trusler, der vedrører medarbejderens ejendele.

Chikane kan vise sig som: Bagvaskelse – usande oplysninger om en person, æreskrænkende beskyldninger (hån og ydmygelse), videregivelse af personlige oplysninger mv.

Chikane- og krænkertyper

Eksempler på chikane- og krænkertyper¹:

1. **Den sørgende slægtning:** 'Den sørgende slægtning' forekommer oftest inden for omsorgssektoren, hvor medarbejderen sættes i den vanskelige situation at være bindeled til sørgende efterladte. Nogle gange ser man, at den sørgende slægtning indleder en målrettet forfølgelse af den medarbejder, der har behandlet sagen.
2. **Den forurettede borger:** Borgeren føler sig forurettet, og søger måder at få afløb for sin utilfredshed og sine frustrationer på.
3. **Den professionelle kværlant:** 'Den professionelle kværlant' eller 'informationshæleren' gør det til sin opgave, at videregive beretninger fra andre om oplevelser med offentligt ansatte – primært negative oplevelser.

Håndtering af chikane og trusler på nettet

Hvis en borger udøver chikane eller truer en medarbejder via de sociale medier gøres følgende:

1. Ledelsen orienteres af medarbejderen.
2. Beviser på chikane eller trusler sikres vha. screendumps (tryk "Print Scrn"), print eller lign.
3. Der tages stilling til, hvorvidt indlæg skal slettes.
4. Der tages stilling til om borgeren skal blokeres (kontakt IT).
5. Der ydes psykisk førstehjælp til medarbejderen og leder eller anden nøgleperson tager over i forhold til håndtering af den konkrete hændelse. Medarbejderen kan henvises til Falck Healthcare på telefon 70 10 20 12.
6. Afhængigt af situationen (hvis den skønnes at kunne påvirke øvrige medarbejdere) overvejes det, hvorvidt øvrige medarbejdere (og evt. AMR/TR) skal orienteres.

¹ Kilde: "Chikane af medarbejdere på sociale medier", FTF.

7. Ledelsen arbejder på at nedtrappe konflikten ved at være i dialog med borgeren og bede om at chikanen eller truslerne stopper. Borgeren orienteres om mulige konsekvenser (politianmeldelse, el. lign.). Borgeren orienteres ligeledes af ledelsen om, at medarbejderne handler ud fra politiske og ledelsesmæssige rammer og dermed ikke på egen hånd.
8. Borgeren kan evt. inviteres til et møde med ledelsen for at afklare uenigheder.
9. Er der tale om ulovligheder anmeldes borgeren til politiet. Her følges instruksen i ”Personalepolitisk retningslinje for indsats ved vold og trusler”.
10. Hændelsen skal anmeldes i InsuBiz som krænkende hændelse.
11. Der følges op på den pågældende medarbejder af lederen. Det kan også aftales lokalt, at lederens opfølgning kan suppleres af andre (kollega, kolleganetværksperson, AMR, TR eller lign.).
12. Hændelsen evalueres på et senere tidspunkt. Der foretages eventuelle justeringer af gældende praksis for at forebygge lignende hændelser.

Slettelse af indlæg

Indlæg på Ishøj Kommunes offentlige sider slettes hvis de:

- Chikanerer navngivne medarbejdere.
- Indeholder eller omtaler personlige oplysninger eller personsager.
- Strider mod gældende lovgivning for eksempel ved at være injurierende eller racistisk.

Indlæg kan slettes hvis de:

- Ikke skønnes relevante i forhold til sidens formål.
- På anden måde skønnes upassende.

Blokering af borgere

Det er muligt at blokere borgeres adgang til Ishøj Kommunes sociale medier, hvis disse gentagne gange chikanerer eller truer medarbejdere i Ishøj Kommune. Blokeringen sker via leder.

Bilag

Bilag 1: "Lyn-guide"

Sådan kan voldelige episoder forebygges:

- ✓ **Brug de konflikthåndteringsværktøjer du har lært.**
- ✓ **Hjælp din kollega – vær opmærksom og synlig.**
- ✓ **Undgå at ekspedere borgere på gangene.**
- ✓ **Hold flugtvejene frie.**

Sørg så vidt muligt for:

- ✓ At borgeren føler sig velkommen og forstået (jf. "god adfærd").
- ✓ At du har tid til at lytte og forklare.
- ✓ At dit sprog er almindeligt, forståeligt dansk – undgå bureaukratisprog.
- ✓ At borgeren vejledes om, hvad der kræves af oplysninger og dokumentation.

Har borgeren bestilt tid, kan du sørge for:

- ✓ At borgeren undgår at vente.
- ✓ At borgeren får besked, hvis der er ventetid.

Hvis du oplever vold eller trusler om vold:

Hvis en situation udvikler sig, og du føler dig truet, kan du:

- ✓ Afbryde sagsbehandlingen.
- ✓ Tilkalde centervagten ved at trykke på overfaldstryk eller ringe 28 88 09 01
- ✓ **Tilkalde politiet på tlf.nr.: 112**

Efterfølgende:

- ✓ Anmelde alle tilfælde af trusler eller vold til din leder.
- ✓ Få hjælp efterfølgende hos Falck Healthcare på telefonnr.: 70 10 20 12
- ✓ Få din leder eller AMR til at anmelde sagen i InsuBiz (husk at udfylde "krænkelsskemaet").

Bilag 2: Tjekliste til håndtering af chikane og trusler på sociale medier

Vedlagt separat (har et andet format).