

GUIDE TIL LEDERE OG MEDARBEJDERE

FOREBYGGELSE AF ARBEJDSRELATERET VOLD UDEN FOR ARBEJDSSTIDEN

Politi • Ansatte i Kriminalforsorgen • Vagter



BRANCHEARBEJDSMILJØUDVALGET
SERVICE – TURISME

FORORD

Denne guide henvender sig til ledere og medarbejdere i politi, kriminalforsorgen og vagttjeneste. Guiden er relevant for de medarbejdere, der er i risiko for at blive udsat for arbejdsrelateret vold i fritiden og for deres ledere.

Guiden er udgivet af Brancheudvalget Service Turisme- en del af BFA transport, Service, Turisme og Jord til Bord, i samarbejde med branchens parter.

Guiden tager for en stor del udgangspunkt i materiale, der er udarbejdet til brug for projektet "Sikkerhed i fritiden" i 2016 i et samarbejde mellem Kriminalforsorgen og CERTA Intelligence & Security.

Guiden indeholder et idékatalog med gode råd, som kan bidrage til at forebygge arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid.

Med udgangspunkt i den enkelte medarbejders arbejdssituation kan ledere og medarbejdere bruge guiden i overvejelserne om medarbejderens mulige og relevante handlemuligheder i fritiden.

Anvendelse af uddrag fra guiden må kun ske med kildehenvisning til denne guide.



INDHOLD

- 4 DET SIGER REGLERNE**
- 7 TIL DIG SOM ER LEDER ELLER ARBEJDSMILJØREPRÆSENTANT**
- 8 IDÉKATALOG FOR MEDARBEJDERES HANDLEMULIGHEDER**
- 8** På vej til og fra arbejde
- 8** I bus og tog
- 10** I bil
- 12** Når du har fri
- 15** Når du er hjemme
- 16** Tekniske foranstaltninger
- 19** Er du let at spore?
- 19** Aktivitet på de sociale medier
- 20 HANDLEMULIGHEDER I EN TRUENDE SITUATION**
- 21** Kropssprog
- 22 HÅNTERING EFTER EN EPISODE**
- Tjekliste til lederen
- 22 HÅNTERING EFTER EN EPISODE**
- Tjekliste til den ramte medarbejder
- 23 VIL DU VIDE MERE**

DET SIGER REGLERNE

Ved arbejdsrelateret vold forstås, at borgere, herunder klienter og kunder, udsætter ansatte for angreb mod lege- met, fremsætter trusler mod ansatte eller udøver anden krænkende adfærd, herunder chikane over for ansatte.

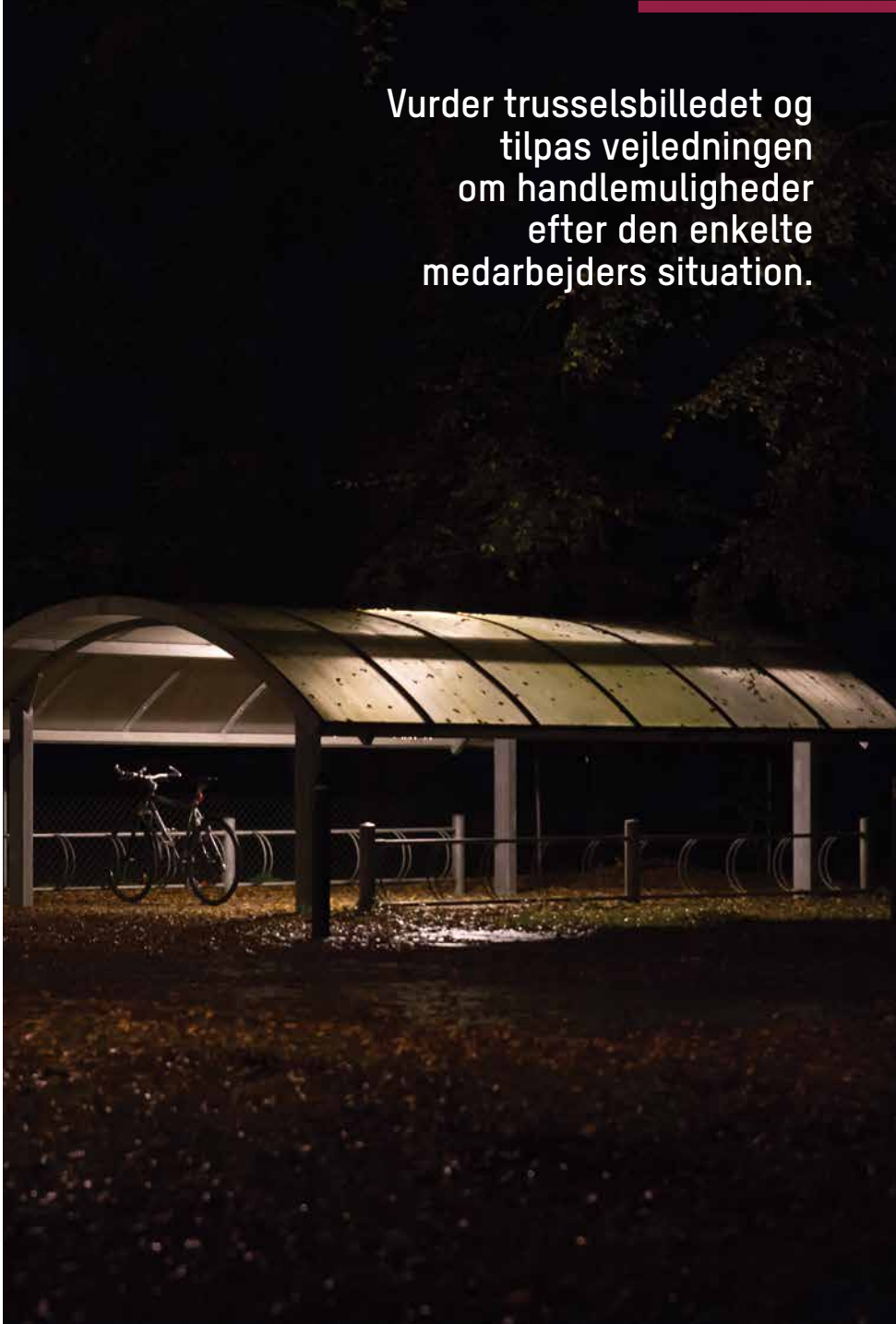
Arbejdsrelateret vold omfatter både risiko for og konkrete episoder med arbejdsre- lateret vold.

Hvis der er risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, skal du som arbejds- giver eller leder sikre, at arbejdet plan- lægges, tilrettelægges og udføres, så risikoen for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid forebygges. Det kan ske ved den almindelige vurdering af arbejdsmil- jøet, f.eks. i APV-arbejdet i samarbejde med arbejdsmiljøorganisationen og i den daglige planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet.

Du skal løbende vurdere risikoen for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid. Det betyder blandt andet, at hvis der har været konkrete episoder med vold i eller uden for arbejdstid, skal du revurdere og om nødvendigt justere forebyggelsen af arbejdsrelateret vold - både i og uden for arbejdstid.

SOM ARBEJDSGIVER ELLER LEDER SKAL DU

1. Sikre dig, at arbejdet planlægges og kan udføres, så vold i og uden for arbejdstid forebygges.
2. Fastlægge retningslinjer for og vejlede medarbejdere i, hvordan de hensigtsmæssigt kan håndtere episoder og iværksætte tiltag for at forebygge arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden samt tilløb hertil.
3. Hjælpe medarbejderen med at politianmelde episoden, såfremt medarbejderen ønsker det.



Vurder trusselsbilledet og tilpas vejledningen om handlemuligheder efter den enkelte medarbejders situation.



TIL DIG SOM ER LEDER ELLER ARBEJDSMILJØREPRÆSENTANT

- Iværksæt forebyggende tiltag på arbejdet, f.eks. at der ikke bæres navneskilte med fuldt navn, og at medarbejderne instrueres i kun at tale om sine kollegers eller egne gøremål i fritiden, når der ikke er klienter/indsatte/borgere til stede.
- Hav et beredskab til håndtering af episoder med arbejdsrelateret vold.
- Sørg for at relevante medarbejdere instrueres og trænes i:
 - samtaleteknik, konfliktforebyggelse og konfliktnedtrappende kommunikation
 - at se og handle hensigtsmæssigt på advarselssignaler fra potentielt voldelige borgere
- Vejled udsatte medarbejdere i konkrete handlemuligheder.
- Vejled i hensigtsmæssig håndtering af trusler og anden krænkende adfærd, der er fremsat digitalt, f.eks. på sociale medier, i sms, på e-mail eller hjemmesider.
- Vær altid opmærksom på trusselsbilledet for medarbejdere – det kan ændre sig.
- Skab en kultur på arbejdspladsen, hvor der tales åbent om risici i og uden for arbejdstid.
- Lyt til og spørg ind til medarbejdere og kollegers oplevelse af trusselsbilledet.
- Hav en fast struktur for afdækning af arbejdsrelaterede risici uden for arbejdstid.
- Følg op på forebyggende tiltag.

Tal om de ubehagelige oplevelser – del erfaringer om forebyggelse og håndtering af episoder.

IDÉKATALOG FOR MEDARBEJDERES HANDLEMULIGHEDER

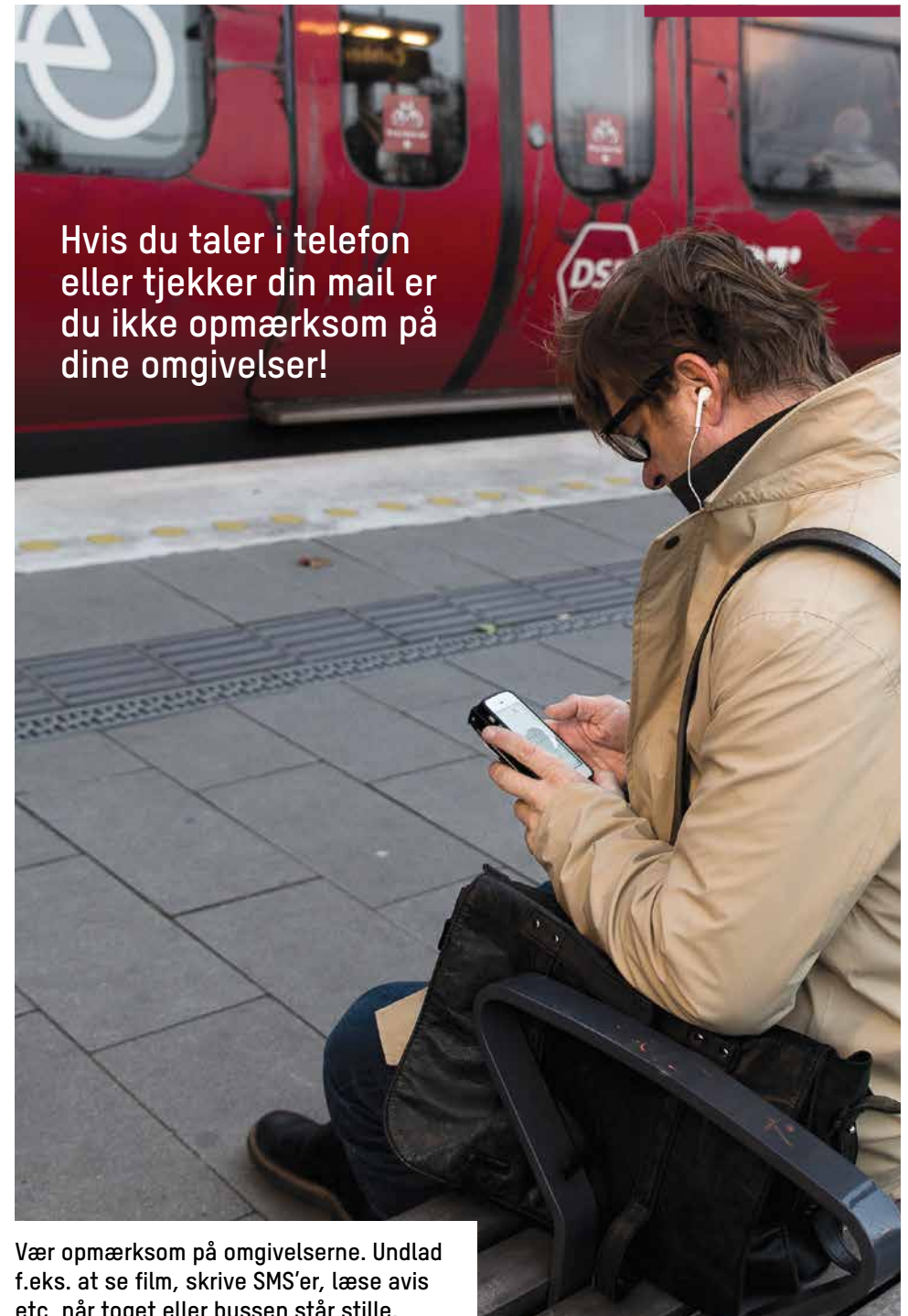
Nedenfor gives nogle gode råd til, hvad medarbejderne kan gøre for at øge sikkerheden i fritiden.

PÅ VEJ TIL OG FRA ARBEJDE

- Vær opmærksom på dine omgivelser – særligt de første 500 meter fra du har forladt dit tjenestested.
- Forlad gerne tjenestestedet flere medarbejdere sammen.
- Ankom og forlad tjenestestedet af forskellige udgange og gerne på forskellige tidspunkter hvis muligt.
- Varier gerne din transportform (bil, MC, bus, tog) til og fra tjenestestedet.
- Skal du parkere (cykel, bil, MC) ved tjenestestedet, så benyt de områder, der er udpeget til formålet.
- Husk at klæde dig så civilt som muligt, når du forlader din arbejdsplads.
- Påmind din kollega, hvis du ser, at han eller hun glemmer de gode vaner.

I BUS OG TOG

- Når du benytter bus eller tog, så sid gerne i nærheden af en udgang, så du kan se den. Vær opmærksom på omgivelserne og undlad f.eks. at se film, skrive SMS'er, læse avis etc. Dette gælder særligt, når toget eller bussen står stille, og nye passagerer kommer ind.



Hvis du taler i telefon eller tjekker din mail er du ikke opmærksom på dine omgivelser!

Vær opmærksom på omgivelserne. Undlad f.eks. at se film, skrive SMS'er, læse avis etc, når toget eller bussen står stille.

I BIL

- Undlad at køre i biler som er let genkendelige på grund af f.eks. bumper stickers, reklamer, firmanavn, symboler og andet, som kan lette en identifikation.
- Følg trafikmønstret, når du er i bil. Når der gøres holdt, placer da køretøjet i inderste/yderste vognbane, såfremt det er muligt og hold god afstand til bilen foran dig. Så kan du nemmere køre væk, hvis der skulle opstå en farlig situation. Vær opmærksom på personer i bilerne omkring dig - tjek f.eks. i bakspejlet. Kør gerne med låste døre eller lås dørene, hvis du bliver utryg. Du kan styrke bilens sideruder ved at få monteret en indbrudshæmmende film.

- Vær især opmærksom ved ind- og udstigning, standsning og igangsætning samt ved parkering.
- Vær opmærksom på, hvor du parkerer din bil. Hvis det er muligt, så parker på steder, hvor der er kameradækning (tankstationer, banker, hæveautomat, etc.), hvor der er anden færdsel, og hvor der er gode oversigtsforhold. Hvis det er mørkt eller bliver mørkt inden afhentning af bilen, så parker et sted med gadebelysning.
- Overvej, om der er steder, hvor der er øget risiko for at møde udad reagerende indsatte, klienter eller andre borgere, som du kommer i kontakt med via dit arbejde.



Vær opmærksom på personer i bilerne omkring dig. Kør gerne med låste døre eller lås dørene, hvis du bliver utryg.

Vær opmærksom på, hvor du parkerer din bil. Hvis det er mørkt eller bliver mørkt inden afhentning af bilen, så parkér et sted med gadebelysning.

NÅR DU HAR FRI


- Lad andet tøj, f.eks. fritidstøj, som viser, hvor du arbejder, blive i skabet, når du har fri.
- Vej dine ord, når du taler om dit arbejde, familie og fritid, når du er ude med vennerne på café, taler i mobil i toget eller i supermarkedet. En oplysning eller fortalelse, der overhøres af forkerte personer, kan øge risikoen for dig selv eller dine kolleger.
- Er du på restaurant, cafe eller lignende, så placer dig, så du ikke kan ses udefra, hvis det er muligt.
- Overvej om det er relevant at have aftaler med familie og nærtstående om, hvad I gør, hvis der skulle opstå en ubehagelig eller truende situation.

Risikovurder med din leder og tal om der er råd i idékataloget, som er relevante for dig at følge.

Tænk før du taler i det offentlige rum.



Vej dine ord, når du er ude med vennerne på café, taler i mobil i toget eller i supermarkedet.



Husk altid at prioritere din egen og familiens sikkerhed først.


Vær særlig opmærksom, når du nærmer dig de sidste 500 meter inden din bopæl.

NÅR DU ER HJEMME

- Følg aktivt med i, hvad der foregår omkring dit kvarter og vær særlig opmærksom, når du nærmer dig de sidste 500 meter inden din bopæl.
- Når du parkerer ved bopælen, tjek bilen, så der ikke ligger P-tilladelser eller andet, som viser adresser, navne og tilhørsforhold til dit arbejde.
- Lav en beredskabsplan med familien, så alle ved, hvad de skal gøre i en mistænksom eller truende situation.
- Engager dig i Nabo Hjælp – og se om du kan få dine naboer med.
- Vask og tør dit arbejdstøj, hvor det ikke er synligt for offentligheden.
- Observerer du truende eller andre mistænkelige forhold (biler, personer eller lignende) bring dig selv og din familie i sikkerhed og kontakt straks politiet på 1-1-2.
 - Hvis du kan, uden at du bringer dig selv i fare, så observer så du kan give signalement. Tag om muligt billeder og noter registreringsnumre eller andet.
- Husk altid at prioritere din egen og familiens sikkerhed først.

TEKNISKE FORANSTALTNINGER

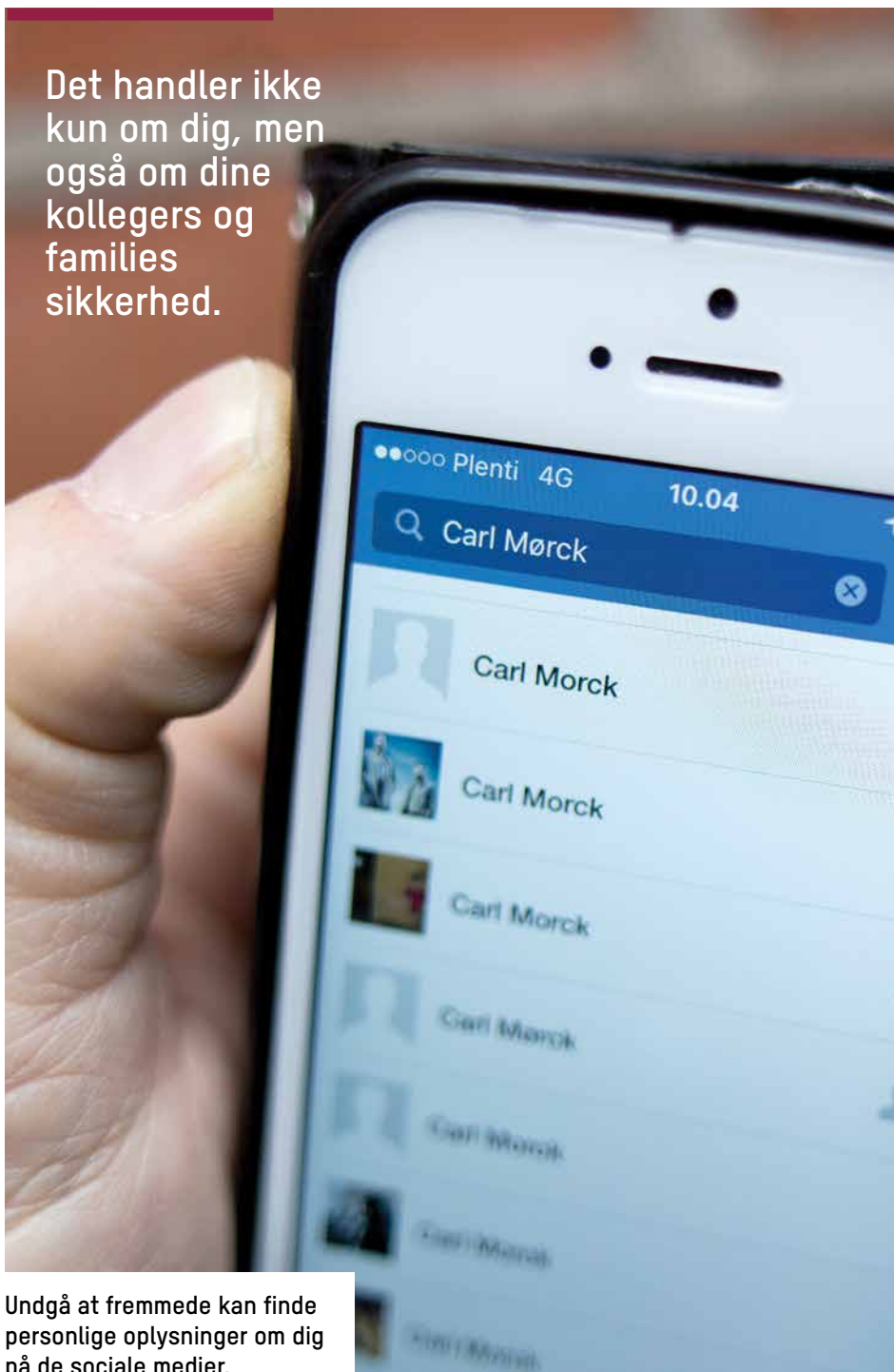
- Monter gerne en dørspion (eller kamera) i/ved hoveddøren der hjemme. Tjek altid, hvem der står udenfor, inden døren åbnes. Husk at få din familie til at gøre det samme.
- Monter gerne en sikkerhedskæde på hoveddøren.
- Kontroller at alle mekaniske enheder på døre og vinduer fungerer korrekt og forstærk eventuelt låse, hængsler på døre og vinduer i stueplan.
- Bor du i hus, så monter sensorer ved samtlige indgange (også fra haven), så lyset tændes, når personer færdes disse steder.
- Overvej, hvordan du i øvrigt kan sikre din bolig.



Brug dine sanser
og lyt til din indre
alarmklokke.

Tjek altid, hvem der står udenfor,
inden døren åbnes. Husk at få din
familie til at gøre det samme.

Det handler ikke kun om dig, men også om dine kollegers og families sikkerhed.



Undgå at fremmede kan finde personlige oplysninger om dig på de sociale medier.

ER DU LET AT SPORE?

- Tjek op på, hvordan du står registreret i offentligt tilgængelige registre.
- Undlad at gøre dit mobilnummer tilgængeligt via f.eks. krak, de gule sider etc. Kontakt først din egen teleudbyder og derefter 118 og bed om anonymitet. (Vær opmærksom på, at det tager noget tid for søgemaskiner, som f.eks. google har registreret den etablerede anonymitet).
- Hvis du ønsker adressebeskyttelse så læs mere på borger.dk.

AKTIVITET PÅ DE SOCIALE MEDIER

- Du bør generelt beskytte din identitet på sociale medier.
- Undersøg, hvor og hvad der er skrevet om dig på sociale medier.
- Undgå at fremmede kan finde personlige oplysninger om dig på Facebook ved at ændre i privatlivsindstillingerne, så det kun er dine egne Facebook-venner, der kan se din profil.
- Tjek også din samlevers og dine børns profiler og luk disse for uvedkommende.
- Læg ikke billeder ud på nettet, hvor du kan genkendes, og del ikke adresse, telefonnummer og profession med andre end dine venner.

HANDLEMULIGHEDER I EN TRUENDE SITUATION

- Sørg for at få dig selv i sikkerhed!
- Hvis du ikke kan komme væk.
 - Tilkald hjælp hvis du kan.
 - 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 blive opfattet aggressivt.
- Hold passende afstand. Går du for tæt på eller tager fat i den truende person, kan det virke provokerende. Bliver situationen mindre klemt eller fastlåst, kan du undgå, at situationen udvikler sig til fysisk vold.
- Spil ikke helt. Gør hvad den truende person forlanger, indtil hjælpen når frem, eller til du kan komme væk.

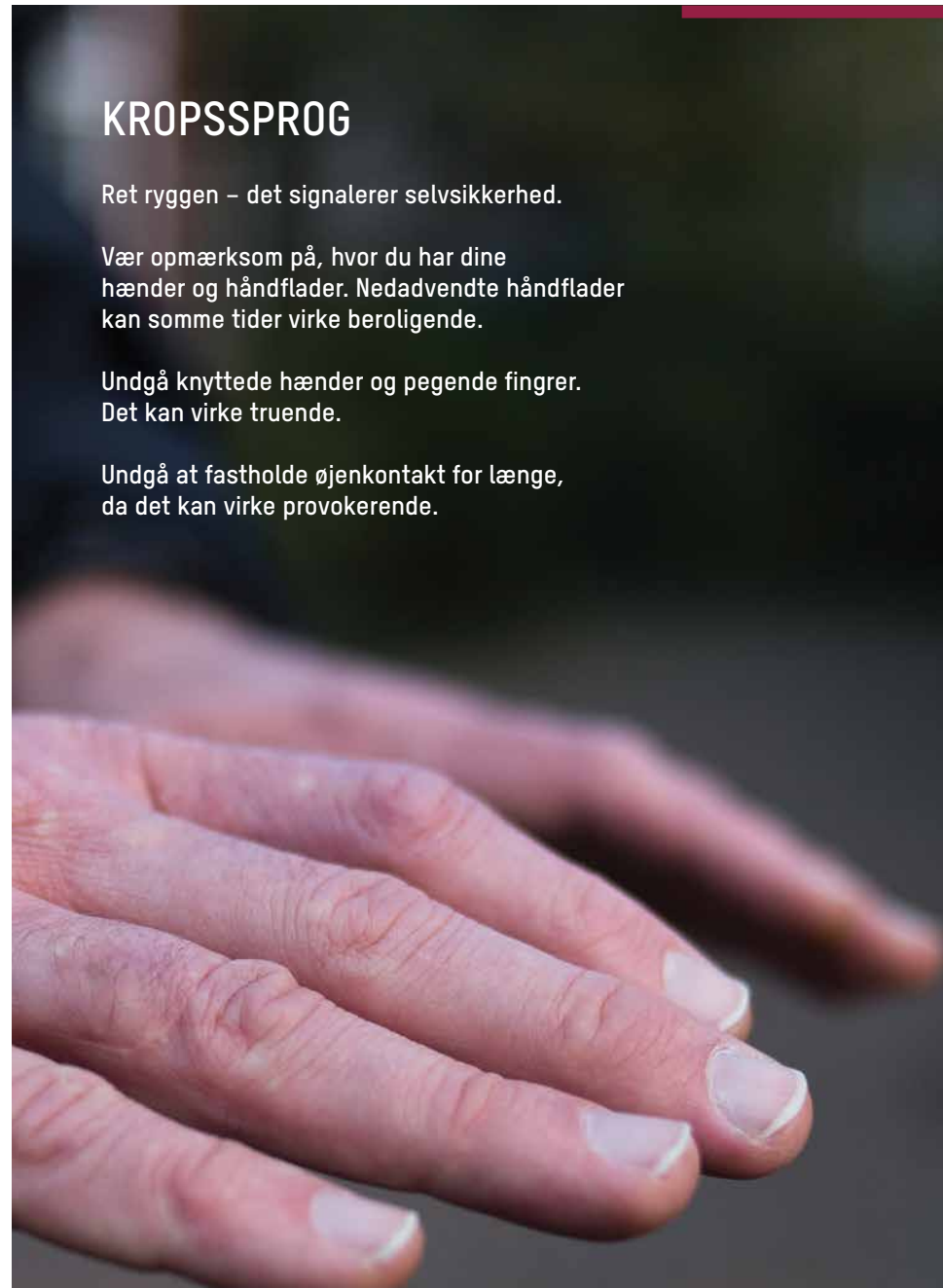
KROPSSPROG

Ret ryggen – det signalerer selvsikkerhed.

Vær opmærksom på, hvor du har dine hænder og håndflader. Nedadvendte håndflader kan somme tider virke beroligende.

Undgå knyttede hænder og pegende fingre. Det kan virke truende.

Undgå at fastholde øjenkontakt for længe, da det kan virke provokerende.



De fleste, der bliver aggressive, ophidsede og voldelige, har brug for plads.

HÅNDBLING EFTER EN EPISODE

TJEKLISTE TIL DEN RAMTE MEDARBEJDER

- Få anmeldt episoden.
- Tal med din leder og kolleger om episoden.
- Aftal eventuelle tiltag med din leder, f.eks. ændrede arbejdsopgaver.
- Tag imod og insister på hjælp til at bearbejde episoden.
- Undervurder ikke den psykiske effekt af hændelsen. En ubearbejdet voldsom oplevelse, kan udvikle sig til Post Traumatisk Stress Syndrom (PTSD).
- Få hjælp øjeblikkeligt hvis reaktionerne er vedvarende, hvis du oplever tegn på PTSD, dvs. søvnløshed, angstanfald, at du er mere irriteret end normalt eller udviser andre adfærdændringer.

TJEKLISTE TIL LEDEREN

- Følg beredskabsplanen.
- Tag alle henvendelser fra medarbejderne om hændelser på arbejdet og fritiden alvorligt.
- Tag hånd om den ansatte med det samme og sørg for at håndtere hændelsen – også i forhold til kolleger.
- Opfordrer til, at der sker en politianmeldelse af episoder med vold og trusler i fritiden – accepter ikke, at hændelsen slås hen som et "grundlæggende vilkår" i branchen.
- Tilbyd hjælp med at foretage anmeldelsen og støt medarbejderen i en eventuel retsproces.
- Lav en risikovurdering – er der et nyt trusselsbillede, skal der ske ændringer i arbejdsopgaver, arbejdsrutiner eller andet?
- Sørg for at følge op på hændelsen, når der er gået et stykke tid – reaktioner hos medarbejderen viser sig ofte først et stykke tid efter hændelsen.

Undervurder ikke den psykiske effekt af hændelsen. Tag imod og insister på hjælp.



VIL DU VIDE MERE

På www.bauservice.dk finder du:

Værktøjskasse om forebyggelse af trusler og vold

Værktøjskasse om forebyggelse af PTSD og andre psykiske skader

At – vejledning om vold

Hvis du har spørgsmål til guiden, kan du henvende dig til CERTA Intelligence & Security.

Arbejdsgivere skal sørge for, at arbejdsrelateret vold forebygges, uanset om den forekommer på arbejdet eller i medarbejderens fritid.

Ved at være godt forberedt i forhold til, at ubehagelige og/eller farlige episoder kan opstå i fritiden, kan både risikoen for og alvorligheden af at blive udsat for arbejdsrelateret vold begrænses.

Denne guide handler om, hvad du som leder og medarbejder inden for brancherne, politi, kriminalforsorgen og vagt kan gøre for at forebygge arbejdsrelateret vold, trusler og anden krænkende adfærd, som finder sted i fritiden.

Guiden består af 3 dele:

- **Det siger reglerne**
Dette afsnit henvender sig særligt til arbejdsgivere og ledere.
- **Forebyggelse**
Gode råd til ledere og til medarbejdere, der risikerer at blive udsat for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid.
Gode råd til medarbejderen om handlemuligheder, hvis en truende situation opstår.
- **Det gør I efter en episode**
Tjekliste med råd til ledere og medarbejdere.

Branchearbejdsmiljøudvalget Service-Turisme
www.bauservice.dk

Arbejdsgiversekretariatet
H.C. Andersens Boulevard 18
1787 København V

Arbejdstager sekretariatet
Kampmannsgade 4,
1790 København V

Guide til ledere og medarbejdere
FOREBYGGELSE AF ARBEJDSRELATERETVOLD UDEN FOR ARBEJDSSTIDEN

Udarbejdet af Brancheudvalget Service Turisme – en del af BFA transport, Service, Turisme og Jord til Bord, i samarbejde med branchens parter

Redaktion: Branchearbejdsmiljøudvalget Service og Turisme • Fotos: Tabula Rasa • Layout: Fru Nielsens Tegnestue • Tryk: Grefta Tryk A/S
1. udgave, 1 oplag december 2017 • ISBN: 978-87-970051-4-9

