

Personalepolitik om forebyggelse af vold og trusler

Kriminalforsorgen i Grønland marts 2013

Indhold

1. Indledning	3
2. Typer af vold.....	3
3. Definition af vold.....	3
4. Forekomst	4
5. Hvem har ansvaret?.....	4
6. Indgriben og opfølgning	4
7. Forebyggelse af konflikter og vold	4
8. Efter en voldsepisode	5
9. Kollegial & psykisk førstehjælp ved vold og trusler	6
10. Hjælp og rådgivning	6
11. Debriefing	7
12. Vejledning i indførsel af defriefing i Kriminalforsorgen (bilag) .. Fejl! Bogmærke er ikke defineret.	

1. Indledning

Kriminalforsorgen i Grønland ønsker at forebygge og nedbringe antallet af tilfælde af vold og trusler mod personalet og finder det derfor hensigtsmæssigt at opstille nogle personalepolitiske retningslinjer for voldsforebyggelse. Personalepolitikken indeholder en række gode råd til både ledere, tillidsfolk, kolleger til personer der udsættes for vold, og medarbejdere der selv bliver udsat for vold.

Kriminalforsorgen i Grønlands samarbejdsudvalg har på møde den 19. marts 2013 godkendt nedenstående personalepolitik for voldsforebyggelse. Politikken træder i kraft straks.

2. Typer af vold

Der findes forskellige *typer* af vold. Den mest brugte internationale inddeling af arbejdsrelateret vold opererer med tre typer:

- Voldelige handlinger udført af personer, der ikke har relation til arbejdspladsen. Det er fx vold i forbindelse med røverier eller andet, hvor de voldelige ikke har en grund til at være på arbejdspladsen.
- Voldelige handlinger udført af personer, som modtager en ydelse, fx patienter.
- Voldelige handlinger mellem kolleger – både overordnede og underordnede (primært psykisk vold).

(Kilde: www.arbejdsmiljoviden.dk)

3. Definition af vold

Arbejdstilsynets definition

Arbejdstilsynet skelner mellem fysisk og psykisk vold.

Fysisk vold er aktivt påført vold, fx slag, spark, bid, kvælningsforsøg og knivstik.

Psykisk vold er fx verbale trusler, krænkelser, truende adfærd og systematisk fornædelse.

Begge typer vold kan være rettet direkte mod den ansatte eller indirekte mod hans eller hendes familie eller mod andre nærtstående personer. Mobning, der udføres af klienter, kunder eller borgere, opfattes også som vold.

Arbejdstilsynets definition af vold fremgår af 'Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse. AT-meddelelse nr. 4.08.4, februar 1997'.

Europakommissionens definition

Europakommissionen har defineret arbejdsrelateret vold som "hændelser, hvor personer bliver chikaneret, truet eller overfaldet under udførelse af deres arbejde, og som involverer en eksplicit eller implicit trussel mod deres sikkerhed, trivsel eller helbred"

Kriminallovens definition

I Kriminallovens betydning er vold fysiske overgreb, fx slag, spark, at nikke en skalle, kast med genstande, førergreb, benspænd og bid. Små puf og tjat, lette skub o.l. falder under bagatelgrænsen. Se voldsbestemmelsen i Kriminallovens § 88.

I Kriminalforsorgen i Grønland anvendes følgende definition på vold

Vold indebærer, at den ansatte udsættes for – eller trues med – fysisk eller psykisk overgreb i forbindelse med dennes ansættelse i Kriminalforsorgen i Grønland. Dette er uafhængigt af, om udøveren er bevidst om handlingens karakter og konsekvenser eller ej.

Både fysisk og psykisk vold kan være rettet direkte mod den ansatte eller indirekte mod den ansattes kollegaer, familie, venner eller andre nærstående personer.

Uddybning af definitionerne

- Den forulempedes oplevelse af handlingen er afgørende. En handling kan derfor opleves som vold, selv om den der forulemper, ikke har haft bevidst ønske om at forulempe
- **Fysisk vold** omfatter overgreb i form af slag, spark, skub, kvælningsforsøg, krads, kast med genstande og bid eller lignende
- **Psykisk vold** omfatter overgreb i form af verbale trusler, krænkelser, truende adfærd, chikane, overdreven kritik, ydmygelse eller lignende
- Chikane kan være en særlig form for overgreb og er et udtryk for en **bevidst** handling med formål at diskriminere, ydmyge, svække eller true den chikanerede person.
- Adfærd eller gentagne handlinger, der ikke i sig selv udgør nogen trussel, men som gennem deres systematiske og vedvarende karakter kan udvikle sig til en alvorlig form for psykisk vold.

4. Forekomst

I Kriminalforsorgen i Danmark viste trivselsundersøgelsen fra 2011, at 32,2 % har været udsat for trusler om vold og 9,9 % har været udsat for fysisk vold inden for de foregående 12 måneder. Landsgennemsnittet er henholdsvis 7,8 % og 3,9 %.

5. Hvem har ansvaret?

Voldsforebyggelse på arbejdspladsen er et fælles problem, som først og fremmest skal løses ved åbenhed, diskussion af emnet og handling. Ansvar for løsningen er en fælles opgave.

6. Indgriben og opfølgning

Når en voldshandling finder sted, vil ledelsen:

- Tage en henvendelse om vold meget alvorlig
- Træde i karakter og gribe ind
- Sikre klare regler med hensyn til hvem, der gør hvad og hvornår
- Sikre at alle volds- og trusselsepisoder registreres

Ved en voldshandling vil den pågældende leder drøfte volden, truslen eller den traumatiske hændelse med det udsatte personale, samt personalegruppen. Lederen vil støtte og vejlede dem i at opnå den professionelle holdning til problemerne, der skal til for at håndtere disse problemer eller i videst muligt omfang at undgå dem. Den pågældende leder eller dennes stedfortræder sikrer, at der følges op på episoden.

7. Forebyggelse af konflikter og vold

Aflæs signalerne: Under en konfliktsituation har man brug for at kunne læse modpartens signaler, både det verbale sprog, og kropssproget. Den viden, man derved får om den andens sindstilstand, kan hjælpe en til at bevare fatningen og nedtrappe konflikten.

Nedenfor gives nogle eksempler på, hvor man skal være særlig opmærksom for at forebygge volds- og trusselsepisoder.

1. I situationer, hvor der kan være grund til at tro, at den indsatte vil kunne reagere med vold eller trusler, f.eks. ved afslag, irettesættelser eller under drøftelser med den indsatte om forhold, der går "tæt på", og derfor kan vække vrede, skal der foretages en vurdering af, hvem der bør indgå i situationen, og hvem der bør være til stede.

2. Man skal være varsom med at gå alene ind i en situation, der allerede er anspændt, f.eks. ved at gå alene ind på en stue efter en forudgående konflikt, eller hvor den indsatte allerede er i ubalance.
3. Hvis urolige eller aggressive indsatte er udelukket for fællesskab eller anbragt i observationscelle, skal man sørge for at have en eller flere erfarne kolleger med, når man f.eks. ved opkald skal ind til den indsatte.
4. Ved diskussioner med, eller irettesættelser af, de indsatte er det vigtigt, at man undgår at skabe en "vinder/taber"-situation, men åbner op for, at den indsatte kan komme ud af situationen med selvværd og værdighed i behold.
5. Hvis man på forhånd ved at forholdet til den indsatte er anspændt, bør man overveje at overgive sagen til en kollega.
6. Ved magtanvendelser eller i situationer, der kan ende i en magtanvendelse, skal man sørge for, at der er tilkaldt et tilstrækkeligt antal kolleger, dels for at man herved måske kan undgå magtanvendelse og dels for, hvis magtanvendelse ikke kan undgås, at situationen hurtigt kan bringes til ophør med så få skader som muligt.
7. Ved overførsel af en indsat, som har været voldelig eller truende, skal man være opmærksom på, hvem der kører med i bilen. Her kan det være hensigtsmæssigt, at de personer, som har deltaget i forløbet på fængslet, ikke deltager i transporten.
8. Det er vigtigt, at der løbende foregår en drøftelse blandt medarbejderne på afdelingerne eller i andre faggrupper, evt. på koordinerende møder om "strammer/slapper" -holdninger, så de enkelte afdelingers afgørelser bliver så ensartede som muligt, og dermed anstaltens holdninger, der administreres efter og ikke f.eks. private/personlige holdninger, der går igennem ved afgørelser. Det er vigtigt, at personalet ikke er konfliktsky, men optræder med den fornødne fasthed og værdighed i situationerne, så de fremstår som myndighedspersoner.
9. Personalet på en afdeling skal løbende være i dialog med de indsatte på afdelingen, således at personalet hele tiden har fornemmelse af, hvad der sker på afdelingen og således kan gribe ind før tingene udarter sig.
10. Det er vigtigt, at afdelingslederne og det erfarne personale systematisk drøfter problemerne vedrørende vold, trusler og traumatiske hændelser med det prøveansatte personale, og støtter og vejleder dem i at opnå den professionelle holdning til problemerne, der skal til for at håndtere disse problemer eller i videst muligt omfang at undgå dem.

Uddannelse: Uddannelse er et nødvendigt redskab til at give medarbejdere en fælles forståelse af, hvordan vold og trusler kan håndteres. Uddannelsen kan omfatte kurser i konflikter og konflikthåndtering, nødkald, kommunikation og kropssprog mv.

8. Efter en voldsepisode

Anmeld episoden: Hvis voldsepisoden fører til fravær på mere end en dag ud over den dag, episoden er sket, skal den anmeldes til Arbejdstilsynet, arbejdsskadeforsikringen og/eller Arbejdsskadestyrelsen, evt. også til politiet.

Registrer episoden: For at skabe synlighed om volden og blive bedre til at forebygge den er det vigtigt at registrere alle episoder med vold og trusler. Det gælder også de episoder, som man ikke har pligt til at anmelde til Arbejdstilsynet/Arbejdsskadestyrelsen, fordi de ikke fører til sygefravær, og det gælder tilløb til voldsepisoder.

Ved at registrere alle episoder opnås følgende:

- Vi får afdækket det lokale voldsbillede med deraf følgende mulighed for at forebygge
- Vi får de nødvendige oplysninger med henblik på evt. anmeldelse af episoden som en arbejdsskade
- kriminalforsorgen får mulighed for at forfølge forholdet strafferetligt

Den lokale leder sørger i samarbejde med direktoratet, at episoderne registreres.

9. Kollegial & psykisk førstehjælp ved vold og trusler

Kollegial førstehjælp

Alle der udsættes for vold og trusler oplever det som ubehageligt. Hvordan vi som mennesker reagerer på det er meget forskelligt. Med kollegial førstehjælp er målet at sikre plads og mulighed for at den voldsramte kan få omsorg og påbegynde en bearbejdning af episoden. Der øges hermed muligheden for at medarbejdere kan bevare sin faglighed, selvværd samt arbejdsevne, og at episoden ikke sætter varige spor.

Den kollegiale førstehjælp skal ydes så tæt på den voldsomme episode som overhovedet muligt. Hvis den voldsramte ønsker at få episoden lidt på afstand, skal der dog tages hensyn til dette.

Det kan tage tid at yde kollegial første hjælp. Det forudsætter ro og et lokale, hvor den voldsramte kan tale frit og vise sine følelser uden afbrydelser.

Psykisk førstehjælp

Når man tilbyder psykisk førstehjælp til en kollega skal man huske nedenstående ting:

- Tage hånd om den voldsramte
- Lytte
- Spørge til episoden
- Følge den voldsramtes behov
- Imødekomme selvbefrejdelse
- Kontakte familie og venner
- Følge hjem, til lægen eller skadestuen

Man må ikke begynde at:

- Fortælle om egne oplevelser
- Styre samtalen
- Bebrejde
- Give råd
- Afbryder pauser og gråd

I dagene efter voldsepisoden er det meget vigtigt, at en eller flere kolleger tager kontakt til den voldsramte, og viser sin opbakning. Dette uanset om den voldsramte er på arbejde eller sygemeldt. Husk kollegiahjælp er ikke behandling, ej heller terapi.

10. Hjælp og rådgivning

Krimiforsorgen i Grønland har en samarbejdsaftale med Falck Healthcare vedrørende psykologisk bistand mv. Det betyder, at du igennem Falck Healthcare har mulighed for at få gratis rådgivning af Psykologer.

Hvis du ønsker at benytte dig af Falck Healthcares rådgivningstilbud, kan du vælge at kontakte Falck Healthcares rådgivningscenter udenom tjenestestedet på telefon **70 10 20 12 (døgnvagt)**.

Det er vigtigt, at du føler dig tryk ved at henvende dig til Falck Healthcare. Der lægges derfor stor vægt på, at du er anonym i forhold til arbejdspladsen og til samfundet i øvrigt. Du kan læse mere om ordningen på www.falckhealthcare.dk

11. Debriefing

I tilfælde af, at en eller flere medarbejdere har været udsat for trusler eller overgreb af alvorlig karakter, vil det som ofte skønnes påkrævet at få bearbejdet sådan hændelse.

En metode til bearbejdelse af belastende hændelser kan være ved defusing og debriefing.

Defusing giver deltagerne mulighed for at udveksle umiddelbare indtryk, således at de ikke forlader deres vagt med en masse uafklarede oplevelser. Defusing bør gøres forholdsvis kort, men dog så lang, at det er muligt for den person som gennemføre defusingen, at vurdere, om der er behov for yderligere samtaler eller efterfølgende psykologisk debriefing.

Debriefing gennemføres af en person (debriefere) som er uddannet til denne opgave. (kan evt. ledes af en psykolog, hvis der er behov). Debriefing er et møde, hvor tanker, følelser og reaktioner tales grundigt igennem – enten enkeltvis eller i gruppe.

Debriefing afholdes tidligst et og senest tre døgn efter episoden/hændelsen og er af længere varighed end defusing.

Hændelser hvor man bør gennemføre en debriefing:

- Hvis en ansat ønsker en det
- Hvis en ansat vurderer, at en anden person har behov herfor
- Hvis en person er involveret i magtanvendelse for første gang
- Ved selvmord
- Voldsomme magtanvendelser
- Alvorlige trusler mod personalet.

Hændelser hvor man kan gennemføre debriefing:

- Magtanvendelser
- OBS celle anbringelse
- Selvmordsforsøg
- Efter konkret vurdering af behovet