



Vejledning om håndtering af vold og trusler ved Fredensborg Bibliotekerne

NOTAT

Fredensborg Bibliotekerne

Fra: Louise Rex Iversen
24. september 2018

1. Indledning

Dette er Fredensborg Bibliotekernes vejledning om, hvordan vi håndterer vold og trusler imod personalet i forbindelse med udførelsen af deres arbejde.

Vejledningen er bygget op omkring de mest sandsynlige situationer, man som ansat ved Fredensborg kan tænkes at stå over for. Under hver situation forsøges de fire faser – Forebyggelse, Situationen, Lige efter situationen og På længere sigt – beskrevet.

Vejledningen og de beskrevne handlemuligheder afspejler den risiko, der er for at blive udsat for vold og trusler, når man udfører sit arbejde som ansat ved Fredensborg Bibliotekerne

Vejledningen benytter sig af Fredensborg Kommunes definition af vold og trusler.

Fysisk vold:

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

Psykisk vold:

Trusler, der fremsættes over for ansatte, fx mundtlige trusler mod ansattes sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hærværk mod arbejdspladsen eller trusler mod den ansattes familie, venner eller andre nærtstående personer eller den ansattes ejendele. Eksempler på mundtlige trusler kan være "Jeg ved, hvor du bor" eller "Jeg ved, hvor dine børn går i skole". Trusler kan også udtrykkes uden ord, fx med knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller med tegninger.

Anden krænkende adfærd, fx chikane, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelse eller diskriminerende udsagn.

Både trusler og anden krænkende adfærd kan fremsættes på flere måder,

fx digitalt i sms, på e-mail, hjemmesider eller sociale medier. Begge dele kan være rettet mod ansatte, selvom de fremsættes overfor den ansattes familie eller andre nærtstående.

2. Kompetencer

Fredensborg Bibliotekerne anser det at kunne håndtere borgere som en grundlæggende kompetence, alle ansatte skal være besiddelse af. Det betyder, at alle nyansatte skal sættes ind i denne vejledning og have en snak med nærmeste leder omkring, hvad det betyder at kunne håndtere borgere, om der er behov for kompetenceudvikling for den nyansatte.

Det betyder også, at Fredensborg Bibliotekerne har fokus på håndtering af borgerne i sin generelle kompetenceudvikling af hele personalet og med passende mellemrum arrangere fælles forløb for hele personalet.

Denne vejledning tages også løbende op i de enkelte afdelinger, så man ikke glemme, hvad de enkelte situationer kræver. Dette gøres samtidig med de brandtilsyn, der jævnligt haves i afdelingerne.

Det er ligeledes vigtigt, at bogopsættere ved ansættelsesstart oplyses om, hvad de skal gøre, hvis de er udsat for ubehagelige situationer. Dette er afdelingslederen ansvar sammen med kontaktpersonen for bogopsætterne.

3. Håndtering af store og/eller støjende grupper

- Vurder gruppen og vurder situationen
 - Hvor stor er gruppen?
 - Hvor gamle er personerne i gruppen
 - Kender du dem fra tidligere?
 - Hører/forstår de, hvad du siger?
 - Føler du dig truet
 - Hvor mange er i til stede i huset?
- Tag kontakt til gruppen
 - Bevar roen
 - Vær imødekommende
 - Vær tydelige og klar, men bestemt
 - Hent evt. hjælp
- Snak situationen igennem med leder og kolleger
 - Kontakt din leder for at fortælle om situationen
 - Skriv evt. ned, hvad der er sket
 - Vurder, om der er behov for yderligere hjælp
- Vurdering af om der skal tages initiativer fremadrettet i forhold til gruppen

- Hold øje med mønstre
- Tag kontakt til samarbejdspartnere – f.eks. Ungdomsklubber, SSP eller andre

4. Håndtering af at være en del af det offentlige system

- Kendskab til beslutninger, der kan skabe utilfredshed fra borgerne
 - Orienter hinanden, hvis der er noget, man forventer kan skabe brok. Og læs dine mails for at orientere sig.
- Vær Lydhør, Forklar, Send videre
 - Det er ok at sende videre til leder eller anden instans, der rent faktisk har noget med beslutningen at gøre
- Snak med en leder eller kollega om oplevelsen
 - Vurder, om der er noget, der skal videndeles om
- Klæd hinanden godt på vedr. beslutninger
 - Lav en plan for intern kommunikation i forbindelse med større beslutninger.

5. Håndtering af situationer med udsatte Borgere

- Vurder situationen – er vedkommende til gene for andre borgere i biblioteksrummet?
- Gå i dialog med borgeren. Bed dem ændre adfærd eller forlade biblioteket. Hav en kollega med på sidelinjen.
 - Ring evt. til politiet
- Snak med en leder eller kollega om oplevelsen
 - Vurder, om der er noget, der skal videndeles om
 - Skal der tages yderligere skridt? Fremmødeforbud, anmeldelse
- Videndel og snak om, hvordan man kan håndtere en lignende situation en anden gang.
 - Have overblik over, hvad der kan være af instanser, der kan hjælpe de pågældende borgere

6. Håndtering af situationer med almindeligt fungerende voksne

- Vurder situationen
 - Kræver det erfaring?
 - Har man brug for hjælp fra en kollega, der evt. ved mere om emnet?
- Identificer problemet, vær lydhør, forklar, hent hjælp, hjælp kollega
 - Lyt og vær saglig. Henvi evt. til regler og reglement.
 - Hjælp og beskyt kolleger, hvis der er behov for det. Overtag evt.

- Snak med en leder eller kollega om oplevelsen
 - Vurder, om der er noget, der skal videndeles om
 - Skal der tages yderligere skridt? Fremmødeforbud, anmeldelse
- Videndel og snak om, hvordan man kan håndtere en situation en anden gang

7. Håndtering af vold og hærværk

- Forebyggelse: Have løbende kontakt med relevante kommunale parter. Observere, om der er konflikter, situationer, borgere, hvor der kunne være optræk til noget. Husk at orientere nærmeste leder løbende, hvis man bide mærke i noget.
 - Vær opmærksom på, hvor vores kameraer sidder
- I situationen: Søg i sikkerhed – Lås døren. Ring til politiet eller tryk på overfaldsalarmen. Nødlukning af biblioteket. Evakuer de øvrige borgere i biblioteket.
- Orienter nærmeste leder, så snart det er muligt. Hvis man ikke kan få fat i nærmeste leder, så en af de andre ledere eller Centerchefen.
 - Snak med din nærmeste leder om oplevelsen
 - Skriv evt. ned, hvad der er foregået
 - Anmeld hændelsen til politiet
 - Tag stilling til, om der er behov for yderligere hjælp – som psykologhjælp
- Orienter alle huse, så alle ved, hvad der er sket. Tag kontakt til relevante kommunale samarbejdspartnere (SSP eller lignende)

8. Afrunding

Der er ingen situationer, der er ens, og vi oplever dem forskelligt, alt efter hvem vi er, og hvad vi har oplevet tidligere.

Det er vigtigt, at vi som kolleger anerkender dette og ikke slår noget hen som en bagatel, hvis en kollega oplever det som en voldsom oplevelse.

Det er samtidig vigtigt, at man som kolleger bakker op om hinanden og prøver at løse situationerne i fællesskab, så der ikke er en, der skal alene med ansvaret.

Nyttige telefonnumre at kende

Afdelingsleder for Fredensborg Bibliotek Maria Björnsdottir	30 46 30 55
Afdelingsleder for Humlebæk Bibliotek Christina Skov Petersen	22 28 52 33
Afdelingsleder for Nivå Bibliotek Louise Rex Iveren	21 35 60 59
Biblioteks- og Musikchef Lise Kann	20 80 24 40
Centerchef Tine Vind	23 99 21 07

Nærmeste Politistation	114	
Alarmcentralen	112	Bruges kun ved overfald eller lignende
SSP		
Lokalbetjent Martin Beck	61 63 82 85	Kan ofte befinde sig i området.
Socialpsykiatrien		
Skoleleder ved Nivå Skole Thomas Holberg Wied	72 56 56 72	