

## Vejledning for håndtering af vold og trusler

*Gældende for Klub2990, Ungfredensborg*

Hvis uheldet er ude og der opstår en konkret situation med vold eller trusler, er det vigtigt, at alle på arbejdspladsen ved, hvad de skal gøre. Vejledningen sikrer, at der tages hånd om den udsatte medarbejder på en korrekt og hensigtsmæssig måde.

Et godt arbejdsmiljø er et vigtigt udgangspunkt for, at pædagoger kan skabe et pædagogisk miljø i Klub2990, hvor de unge trives, lærer, dannes og udvikler sig.

Vold og trusler må aldrig accepteres som et vilkår på arbejdspladsen. Det kan have alvorlige psykiske følger for alle involverede, når en situation udvikler sig med vold og trusler.

### **Målet med vejledningen er at:**

- sikre, at alle medarbejdere i Klub2990 oplever et trygt arbejdsmiljø uden vold og trusler.
- undgå episoder med vold og trusler mod medarbejdere i Klub2990.
- undgå, at de unge kommer i situationer, hvor de reagerer med vold.
- sikre, at Klub2990 udarbejder fælles retningslinjer for den forebyggende indsats og håndteringen af episoder med vold, herunder lokale beredskaber.
- udbrede viden og kendskab til samt give konkrete anbefalinger til håndtering af vold og trusler i Klub2990.

Vejledningen indeholder gældende regler, samt en række retningslinjer og anbefalinger om forebyggelse og håndtering før, under og efter en episode med vold.

Håndtering af konflikter med unge, grupper af unge, de unges forældre eller pårørende, fx søskende, er en almindelig og vigtig del af pædagogernes daglige arbejde i Klub2990. I tilfælde af at en konflikt med unge eller forældre eskaleres, kan det i yderste konsekvens føre til vold eller trusler om vold.

### **Definition på vold og trusler gældende for Fredensborg Kommune:**

#### ***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.

Hvad der opleves som fysisk eller psykisk vold er individuelt, og derfor kan det være forskelligt, hvordan den enkelte medarbejder reagerer.

**Reaktionernes styrke og varighed afhænger bl.a. af følgende forhold:**

- Episodens karakter og alvor.
- Om episoden kunne forudsiges.
- Omgivelsernes måde at håndtere episoden på, herunder hvilke muligheder, der er for støtte på kort og lang sigt.
- Den enkelte medarbejder, herunder evt. tidligere erfaringer med tilsvarende episoder.
- Helt afgørende er det, at medarbejderens oplevelse af episoden bliver taget alvorligt.

Vold eller trusler fra unge vil ofte være en kulmination på en konflikt mellem medarbejderen og én eller flere unge, hvor den unge reagerer voldeligt eller truende. Vold og trusler kan også forekomme i situationer, hvor medarbejderen griber fysisk ind i en konflikt mellem unge.

Vold eller trusler fra forældre eller pårørende vil på samme måde ofte bunde i uenigheder vedrørende den unge eller omstændigheder i Klub2990, der udvikler sig til konflikter.

I begge tilfælde vil der være tale om arbejdsrelateret vold, idet det er medarbejderens arbejdsfunktion og omstændighederne på dennes arbejdsplads, der har motiveret den unge, forældre m.v. til at reagere voldeligt eller truende.

Arbejdsrelateret vold kan både forekomme i og udenfor arbejdstiden, og i tilfælde af psykisk vold kan den finde sted på flere måder, fx digitalt via sms, på e-mail eller sociale medier.

Når en medarbejder udsættes for arbejdsrelateret vold, er der tale om en arbejdsulykke.

Med denne vejledning benyttes begrebet ”vold og trusler” som en samlet betegnelse for både fysisk og psykisk arbejdsrelateret vold i og uden for arbejdstiden.

Vold uden varsel forekommer sjældent. Det er mere almindeligt, at en uenighed udvikler sig til en konflikt, der eskaleres med trusler eller vold til følge.

Situationerne vil derfor typisk være velkendte og til dels forudsigelige, da de opstår på baggrund af en ydre situation, som medarbejderne og den unge, forældre eller pårørende befinder sig i.

Inden situationen udvikler sig til vold eller trusler, vil der typisk have været tegn på utilfredshed og en optrapning af situationen, hvor det ofte vil være muligt for medarbejderen at medvirke til en nedtrapning af konflikten under de rette betingelser.

Når vold opstår, er det vigtigt at have for øje, at den unges, forældrenes eller pårørendes handling ofte er et udtryk for frustration, magtesløshed og affekt fremfor manglende vilje til samarbejde.

De unge gør det rigtige, hvis de kan. Når unge kommer i situationer, hvor de i affekt reagerer med vold, er det ofte udtryk for, at den unge oplever ikke at kunne leve op til de krav, der stilles til dem i konkrete situationer. Årsagerne til dette kan være forskellige kombinationer af mistroivsel, utilstrækkelige evner, stress, problemer i relationen til de voksne i Klub2990, særlige begivenheder i den unges liv, der har gjort det mere sårbart eller mindsket tryghedsfølelsen i Klub2990 eller ungegruppen m.m.

Det er derfor et kompliceret samspil af individuelle og kontekstuelle faktorer, der kan udløse vold og trusler om vold.

Relationen mellem de unge og medarbejdere har betydning for medarbejdernes arbejdsmiljø.

Det har vist sig særligt at have positiv effekt i forhold til at opnå færre konflikter, bedre trivsel og større tilhørsforhold til andre unge at have fokus på de unges socio-emotionelle kompetencer - fx selvkontrol, handlekompetence, behovsudsættelse, vedholdenhed m.m.

### Forebyggelse og håndtering af vold og trusler:

Arbejdet med at forebygge og håndtere vold og trusler i Klub2990 bør foregå gennem en helhedsorienteret tilgang med blik fx relationer og fysiske rammer.

De forebyggende indsatser har et opbyggende og bredt forebyggende sigte, såsom Klub2990s generelle arbejde med de unges trivsel, inkluderende fællesskaber, at skabe et trygt miljø samt medarbejderens arbejdsmiljø og vilkår. Disse indsatser er særligt aktuelle i Klub2990, hvor der er en øget risiko for vold og trusler, dvs. de oplever mange konflikter, mistroivsel blandt de unge, utrygge m.m. En del af vores forebyggende arbejde er et tæt samarbejde med SSP og politiet. Ungfredensborg har en folder med "Handlemuligheder overfor unge der udfordrer os", der handles straks ud fra disse "Handlemulighederne", det noteres i logbogssystemet SOFUS, samt skemaet til registrering af volds- og trusselsepisoder udfyldes.

Vi arbejder hele tiden på vores egen blindhed overfor sproget/tonen i Klub2990, og har fokus på om vi bliver for tolerante/normalitetsbilledet øges. Det er vigtigt at man orienterer sig via SOFUS, at der bruges tid når der mødes ind på arbejde, hvor man snakker dagen igennem i går, samt at der lige afrundes ved lukketid for at orientere hinanden om hvad der rør sig.

### Roller og ansvar:

Ledelsen (Per Nielsen, Jesper Lange og Julie Falholt) i Ungfredensborg har ansvaret for medarbejdernes trivsel og psykiske arbejdsmiljø.

## Forekomst

I Klub2990 kan man komme ud for **verbale overfald/trusler**, typisk vil de unges interne sprogbrug være noget der konstant pædagogisk skal arbejdes med i Klub2990. En sjælden gang kan en medarbejder også blive overfuset verbalt, dette tolereres ikke.

Lokalområdet er præget af en del **uro/episoder med uro**, der kan fra tid til anden pludselig opstå uroligheder. Kriminelle grupperinger med uhensigtsmæssig adfærd i lokalområdet foregår typisk i forår/sommerperioden.

Ligeledes sker det også ofte at **udefrakommende kommer ind på klubbens matrikel/haven**, de skal på en pæn måde bede om at forlade matriklen. Udefrakommende vil typisk være 18+ ere/gamle klubmedlemmer.

Fra tid til anden oplever vi **hærværk**, dog oftest i det små, der reageres prompte på det.

Periodevis vil der være unge der er i **våbenbesiddelse og/eller med kniv**. Yderst sjældent vil man opleve **fysisk overfald** som medarbejder.

## Forebyggelse

I forebyggelsesarbejdet er retningslinjer for den samlede indsats med at identificere, forebygge og håndtere vold og trusler. Retningslinjerne tager udgangspunkt i Klub2990s behov, rutiner, værdigrundlag, sammensætning af unge mv.

Klub2990 skal løbende drøfte og aftale retningslinjer for identifikation, forebyggelse og håndtering af vold, mobning og chikane på arbejdspladsen.

I Klub2990 har vi ansat en bred vifte af medarbejdere med forskellige kompetencer. Dette betyder at den enkelte kan være forskellige steder, ud fra hvad han/hun finder enkelt eller svært, og hvad vedkommende har meget eller mindre erfaring i.

Det betyder at vi alle skal være villige til at lære og lære fra os. Der er altid minimum en erfaren på arbejde. Hvis den uerfarne oplever noget som den uerfarne har svært ved skal vedkommende straks tage fat i den erfarne.

**I Klub2990 forebygger vi ved at:**

- Bruge Fredensborg kommunes definition af og holdning til fysisk og psykisk vold (side 1).
- Medarbejdere registrer trusler og vold. Medarbejdere og ledelse mødes kvartalsmæssigt og evaluerer på hyppigheden og alvoren af vold- og trusselsbilledet (Skema ligger i denne mappe).
- Ledelsen har en helt klar procedure for anmeldelse til politiet og anmeldelse af arbejdsulykke.
- Konkrete risikovurderinger i dagligdagen, som følges op af handlinger, kan være med til at forebygge konflikter og vold. Er der fx hændelser på bestemte tider af dagen, bestemte steder i bygningerne eller omkring særlige grupper?
- Videoovervågning: Vi bruger det præventivt samt at vi lærer af episoderne. Ved konflikt kan man som medarbejder så vidt muligt stå i video-zonen. Anklager ved påstand mod påstand, sikrer at medarbejderne ikke bliver uretmæssigt anklaget.
- Der er en overfaldalarm med direkte kontakt til politiet. Når politiet tilkaldes kan de stoppe episoder med vold og trusler og dermed nedbringe risikoen for medarbejderne.
- Altid erfaren medarbejder på arbejde. Nye medarbejdere er i sidemandsoplæring. Nye medarbejdere, skal være klar over at det er i orden at bruge ekstra tid efter arbejde med lige at få snakket om episoden, at få luft for det der fylder, at dagen bliver rundet ordentligt af. Vi skal huske hinanden på at episoder tages op på næste personalemøde.
- Konfliktnedtrapning fast på dagsorden en gang i kvartalet på Klub2990s personalemøder.
- Medarbejdere, der ikke har kendskab til konflikthåndtering, skal på kurser i konflikthåndtering/Low Arousal/Bo Hejlskov/
- Handleplaner på de unge: Opmærksomme på unge med ændret adfærd, og som ikke trives.
- Klub2990s fysiske indretning: Der skal være pænt, ordentligt og ryddeligt for at undgå mest mulig hærværk.

Det er VIGTIGT, at alle medarbejdere – også vikarer og studerende i praktik – kender til hvordan vi handler under en konflikt.

Alle episoder, store som små, skrives i logbogen.

Vi skal tjekke nødkaldet jævnligt.

**Hvad gør man efter det er sket**

Ved mindre episoder vendes disse med nærmeste kollega.

Ved større konflikter, kontaktes ledelsen. Ledelsen vurderer herefter på situationen.

Hvis der er risiko for at der er nogle der kommer fysisk til skade: Nødkald.

**Under ulykken:**

Umiddelbart under en voldsepisode hvor der er risiko for at nogle der kommer til skade:

I dette scenarie er der to medarbejdere på arbejde. Medarbejder 1 er den forurettede og medarbejder 2 er tilbage i Klub2990.

- Medarbejder 2 afleder og får den forurettede væk fra episoden.
- Medarbejder 2 ringer al efter situationens alvor 1-1-4, 1-1-2 og dernæst til ledelsen og orienterer dem.

- Medarbejder 2 bevarer overblikket og forsøger at skabe ro og kommunikerer på en konfliktnedtrappende indtil der kommer hjælp.

#### **Lige efter ulykken:**

- Medarbejder 2 forsøger vidt muligt at aflede, adskille, evt. søge hjælp samt kontakte de forurettedes forældre, så de er oplyst om hændelsesforløbet.

#### **Indenfor de første par timer:**

- Medarbejder 2 eller ledelse orienterer Medarbejder 1's pårørende omkring ulykken.
- Der findes lister med kontaktoplysninger til de pårørende i det blå aflåste skab i sikringsrummet..
- Ledelsen beslutter, om Medarbejder 1 har brug for hjælp fra psykolog eller læge, og sætter dette i værk.
- Ledelsen orienterer alle relevante kolleger om hvad der er sket.

#### **Procedure få dage efter voldsepisoden:**

- Voldsepisoden registreres på skemaet, og noteres i logbogen af Jesper og medarbejderne og Medarbejder 1, hvis denne er i stand til det.
- Ledelsen har ansvaret for at vurdere om det skal anmeldes som voldsepisode og/eller arbejdsulykke og til politiet.
- Hvis den voldsramte bliver sygemeldt: bevarer ledelsen kontakten til den sygemeldte og baner vejen for, at han eller hun får den nødvendige hjælp og støtte
- Ledelsen sikrer, at medarbejderen kan vende tilbage til arbejdspladsen, når vedkommende er klar til det.
- Klubbens ledelse har ansvaret for at orientere arbejdsmiljørepræsentanten hurtigst muligt
- Klubbens ledelse orienterer øvrige kollegaer i Ungfredensborg.
- I Ungfredensborg kan vi få professionel hjælp til supervision/psykologhjælp ved supervisor Ahmet Demir eller ved Krisepsykologer gennem Mølholm forsikring.

#### **Et par uger efter ulykken:**

- Vi dokumenterer hændelser selv ved hjælp af skemaet. 1-2 uger efter en hændelse gennemgår vi den med henblik på læring, ved at tage det op på det førstkommende personalemøde og dermed aftaler, hvordan vi følger op med den ramte og evt. den unge.
- Episoden drøftes efterfølgende på det næstfølgende lokale MED-møde med henblik på læring og forebyggelse af lignende episoder.

Udarbejdet maj 2019.

**Vejledning for håndtering af vold og trusler, er læst af:**