

Forebyg vold uden for arbejdstiden

Brug redskabet her til at vurdere risikoen for, at medarbejdere udsættes for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden. Og sæt fokus på, hvordan I kan forebygge og håndtere vold i fritiden.

Hvis der er risiko for, at der kan opstå hændelser med trusler, vold eller chikane uden for arbejdstiden, har arbejdspladsen pligt til at identificere risikoen og forebygge volden; på samme måde som når der er risiko for vold i arbejdstiden. Vi ved fra undersøgelser, at risikoen er størst på arbejdspladser, hvor medarbejderne har kontakt med mennesker, der kan føle sig pressede, stressede eller udfordrede på forskellig vis.

Arbejdspladsen skal løbende

- 1) **vurdere risikoen for vold**
- 2) **forebygge vold** gennem måden arbejdet planlægges, tilrettelægges og udføres på
- 3) **håndtere vold**, hvis den har fundet sted.



1) Vurder risikoen for vold uden for arbejdstiden

Hvis arbejdspladsen har udfordringer med trusler, vold eller chikane i arbejdstiden, er det sandsynligt, at der også er risiko for, at medarbejderne kan blive udsat for vold uden for arbejdstiden. Fx kan konflikter med borgere eller pårørende også række ind i fritiden.

Sådan kan I vurdere risikoen

- Spørg medarbejderne i APV'en, om de har været udsat for vold i fritiden, og spørg konkret til på hvilken måde, så forebyggelsen kan målrettes (trusler, fysisk vold, chikane, opringninger, sms, mail, sociale medier).
- Vurder, om medarbejderne kan forvente at møde borgerne i fritiden – og om borgerne vil være i stand til at kontakte medarbejderne digitalt – eller få andre til at gøre det.

2) Forebyg vold uden for arbejdstiden

Initiativerne til at forebygge trusler, vold og chikane uden for arbejdstiden er i høj grad de samme som når volden kan ske i arbejdstiden. Hvad arbejdspladsen gør for at forebygge vold skal fremgå af retningslinjer, procedurer, kriseplan osv. De retningsgivende dokumenter skal beskrive, hvordan medarbejderne kan handle hensigtsmæssigt op til og i tilspidsede situationer.

Arbejdsgiveren skal instruere og vejlede medarbejderne i, hvad de kan gøre for at forebygge vold både i og uden for arbejdstiden. Medarbejderne har dog ikke pligt til at følge vejledningen i deres fritid, fordi arbejdsgiveren ikke kan bestemme over de ansatte, når de har fri.

Sådan kan I arbejde med forebyggelse

- Sørg for, at retningslinjen for at forebygge trusler, vold og chikane også beskriver indsatsen, når trusler og vold foregår uden for arbejdstiden. Punkter der kan indgå:
 - Hvordan arbejdsgiver løbende vurderer risikoen.
 - Hvordan den enkelte medarbejder vurderer risikoen.
 - Hvordan det sikres, at medarbejderne har kompetencer til at forebygge og løse konflikter, til at kommunikere og aflæse signaler.
 - Hvordan det sikres, at medarbejderne har viden om kommunikation og sikker adfærd på digitale medier.
- Sørg for, at alle medarbejdere kender retningslinjerne. Så alle har en fælles forståelse af, hvad vold uden for arbejdstiden er – og hvad de selv og arbejdspladsen kan gøre for at vurdere risikoen og forebygge vold og chikane.
- Introducer alle nyansatte, vikarer, studerende og elever til arbejdspladsens retningslinjer for at forebygge trusler og vold, i og uden for arbejdstiden.
- Den enkelte medarbejder kan overveje, om han eller hun har brug for hemmeligt telefonnummer, adressebeskyttelse og beskyttelse af sin identitet på sociale medier.
- På sociale medier kan medarbejderne fx skjule deres telefonnummer og e-mail og sørge for, at opslag kun kan ses af venner.

3) Håndter vold uden for arbejdstiden

Arbejdspladsen har et ansvar for, at medarbejderne har viden om, hvordan det er hensigtsmæssigt at håndtere en situation med vold uden for arbejdstiden, og hvad der skal ske bagefter. Det kan være ekstra belastende, når volden sker i fritiden og også kan påvirke familie. Arbejdspladsens kriseplan skal beskrive, hvem der skal gøre hvad i en voldsom situation og efterfølgende, når der skal samles op på episoden.

Sådan kan I arbejde med håndtering i kriseplanen

Håndtering under episoden

- Gode råd, hvis medarbejdere risikerer at blive eller bliver udsat for vold i et fysisk møde. Rådene skal tilpasses den enkeltes arbejdsforhold og risikoniveau:
 - Overvej, om der er steder, hvor der er øget risiko for, at du kan møde borgere, som er kritiske overfor dig. Vær ekstra opmærksom, når du er sådanne steder.
 - Undgå at argumentere med en borger, du møder i fritiden.
 - Optræd roligt både verbalt og med dit kropssprog, undgå fx at fastholde øjenkontakt.
 - Forsøg at komme væk fra situationen – eller tilkalde hjælp.
- Gode råd, hvis medarbejderen bliver udsat for trusler eller chikane telefonisk, på sms, mail eller via sociale medier.
 - Sørg for at sikre dig beviser ved at gemme sms og mail. Tag et skærmbillede eller et foto af krænkelsen med din telefon. Et opslag kan være væk, næste gang du kigger.
 - Svar ikke på ubehagelige mails, sms'er, opslag på sociale medier m.m.

Håndtering efter en episode

- Kontakt nærmeste leder og fortæl, hvad der er sket.
- Tag imod tilbud om støttende samtaler og krisehjælp. Reaktionen på trusler og chikane kan komme med nogle timers forsinkelse efter episoden.
- Vær opmærksom på, at der også kan være brug for professionel psykologisk hjælp.
- Vær åben om episoden og tal med leder og kolleger om den. På sigt kan I også tale om, hvad I kan lære af episoden.
- Registrer og anmeld hændelsen i samarbejde med leder og arbejdsmiljørepræsentant. Overvej også, om episoden skal anmeldes til politiet.