

Vold på arbejdspladsen

En håndbog om forebyggelse



Vold på arbejdspladsen

Det Kriminalpræventive Råd
Odinsvej 19, 2. sal
2600 Glostrup
Telefon (+45) 43 44 88 88
Telefax (+45) 33 43 01 39
dkr@crimprev.dk
www.crimprev.dk

Fotograf

Peter Mark

Design og tryk

Scanprint as



Oplag

10.000

DKR.nr: 01-801-0283
ISBN: 87-88789-586

Tak til forfatterne og øvrige
medlemmer i arbejdsgruppen
for deres store indsats

Juni 2003

Kopiering tilladt med
kildeangivelse
Håndbogen kan downloades
som pdf-fil på www.crimprev.dk

Forord

Vold på arbejdspladsen er et problem. Præcis hvor stort det er, kan ingen sige, men én undersøgelse foretaget af Rigspolitichefen peger i retning af, at der sker 42.000 voldshændelser på danske arbejdspladser om året, og at 12.000 danskere hvert år bliver udsat for vold i forbindelse med arbejdet.

Det kan være chauffører, der bliver overfaldet i bussen, sagsbehandlere, der kommer på kant med klienterne, eller fængselsbetjente, der bliver passet op på vej fra arbejde. Ovennævnte tal er langt større end de konkrete opgørelser, som politiet, arbejdstilsynet eller skadestuerne har lavet. Men uanset hvilke tal, der er korrekte, er hvert tilfælde ét for meget.

Denne håndbog er skrevet til brug for tillidsfolk, sikkerhedsrepræsentanter og andre interesserede blandt ledere og medarbejdere på danske arbejdspladser. Den belyser vold på arbejdspladsen fra mange vinkler som forskellige fagfolk ser problemet, og dermed er der en del overlap-

ning i budskaberne. Det kan derfor være en god idé at læse kapitlerne i den rækkefølge, man selv skønner at have interesse i. Der er desuden udarbejdet en omfattende litteraturliste, så læsere, der har brug for at dykke dybere ned i emnerne, har mulighed for det. Formålet med håndbogen er at samle al den viden man har brug for i forbindelse med vold på arbejdspladsen. Det gælder både forebyggelse, psykologiske følger, den juridiske proces, erstatningsregler samt inspiration til forebyggelse hentet fra nogle konkrete arbejdspladser. Herudover bringes nogle forklaringsmodeller vedrørende voldens billede.

Vores mission med denne håndbog er ikke at gøre os til dommere over hvilken målemetode, der giver de mest valide tal, men derimod at opfordre alle, der udsættes for vold eller trusler om vold på arbejdspladsen, til at anmelde det. Vold og trusler skal man ikke finde sig i.

*Eva Smith
Formand for
Det Kriminalpræventive Råd*



Arbejdsgruppen

Håndbogen er udarbejdet af en arbejdsgruppe nedsat af Det Kriminalpræventive Råd bestående af:

- Politimester og medlem af politimesterforeningen Claus Nørøxe, Bornholm. (Formand for arbejdsgruppen).
- Psykolog Peter Berliner, Københavns Universitet.
- Afdelingslæge, Ph.d. Ole Brink, Århus Amtssygehus.
- Miljøkonsulent Gitte Budtz, HTS - Handel, Transport og Serviceerhvervene.
- Konsulent Lisa Schmidt, LO - Landsorganisationen i Danmark.
- Kulturgeograf Merete Djurhuus afløst af kulturgeograf Anne Marie Skovsgaard, Det Kriminalpræventive Råd.
- Antropolog Charlotte Mathiesen Bech, Det Kriminalpræventive Råd, (koordinator og sekretær for arbejdsgruppen).

Derudover har vicepolitimester Villy Sørensen, Århus, bidraget til kapitel 5, landsdommer Michael Lerche, formand for Erstatningsnævnet, bidraget med håndbogens kapitel 6 og personalechef Torben Høyer, Århus Sporveje, samt arbejdsmiljøkonsulent Margot Farsund, Frederiksberg Kommune, med kapitel 8. Sociolog Charlotte Vincent, Det Kriminalpræventive Råd, har lavet litteratursøgning for arbejdsgruppen. Journalist Lene Stærbo har hjulpet med tilrettelæggelsen og de sproglige formuleringer undervejs gennem kapitlerne. Fuldmægtig Jens Ole Riis fra Kommunernes Landsforening (KL) og Jan Kahr Frederiksen fra Funktionærernes og Tjenestemændenes Fællesråd (FTF) har deltaget i arbejdsgruppens indledende diskussioner og har gennemlæst og kommenteret håndbogens indhold.

Indhold

Resumé	7
Kapitel 1: Politik mod vold på arbejdspladsen	9
<i>Af politimester Claus Nørøxe og antropolog Charlotte Mathiesen Bech</i>	
Kapitel 2: Voldens udbredelse	17
<i>Af afdelingslæge Ole Brink og antropolog Charlotte Mathiesen Bech</i>	
Kapitel 3: Forebyggelse i praksis	31
<i>Af konsulent Lisa Schmidt og miljøkonsulent Gitte Budtz</i>	
Kapitel 4: Konflikt håndtering i praksis	45
<i>Af antropolog Charlotte Mathiesen Bech og psykolog Peter Berliner</i>	
Kapitel 5: Psykiske følger af vold på arbejdspladsen	57
<i>Af psykolog Peter Berliner</i>	
Kapitel 6: Når volden bliver en politisag	71
<i>Af politimester Claus Nørøxe og vicepolitimester Villy Sørensen</i>	
Kapitel 7: Erstatning	81
<i>Af landsdommer Michael Lerche</i>	
Kapitel 8: Eksempler fra arbejdspladser	93
<i>Århus Sporveje: af personalechef Torben Høyer</i>	
<i>Frederiksberg hjemmepleje: af arbejdsmiljøkonsulent Margot Farsund</i>	
<i>Forebyggende indretning af lokaler: af antropolog Charlotte Mathiesen Bech</i>	
Litteraturliste	115



Resumé

Vold er ikke et individuelt problem, men et fælles anliggende. Og en arbejdsplads, der har udarbejdet en voldsforebyggelsespolitik og en handlingsplan mod vold, står bedre rustet, hvis uheldet skulle ske.

Dette handler **kapitel 1** om.

Kapitel 2 forsøger at gå bag om tallene og sætte fokus på, hvor stort problemet med vold på arbejdspladsen er. Højriskogrupper er folk ansat i transportsektoren, vagtpersonale, politifolk, sundhedspersonale og socialrådgivere.

Kapitel 3 handler om forebyggelsen i praksis. Hvordan gør man, når man vil udarbejde en voldsforebyggelsespolitik? Hvordan laver man en handlingsplan? Og hvordan anmelder man en volds-episode?

Kapitel 4 ser på konflikthåndtering i praksis. Der er metoder, man selv kan optræne, og derved blive bedre til at undgå, at konflikterne udvikler sig. Sidst i kapitlet er der en checkliste, som specificerer ansvarsopgaverne både før og efter en voldsepisode for henholdsvis sikkerhedsorganisationen, leder, kolleger og den voldsramte.

Kapitel 5 handler om de psykologiske følger af vold og om den måde, kollegerne mest hensigtsmæssigt kan reagere på, så pro-

blemet ikke ender på den enkeltes eget skrivebord. Hvordan man påvirkes af vold på arbejdspladsen er meget afhængigt af de livsomstændigheder, personen befinder sig i, og af hvordan ledelse og kolleger støtter.

Kapitel 6 beskriver, hvad der sker, når skaden er sket, og sagen er blevet til en politisag. Her gennemgås det skridt for skridt, hvordan sager om vold på arbejdspladsen behandles både før og efter, den indbringes til retten. Forskellige typer af sager beskrives, ligesom der redegøres for, hvordan vidner kan få udpeget en kontaktperson, og voldsramte kan få en bistandsadvokat.

Kapitel 7 gennemgår erstatningsreglerne og beskriver, hvordan man bl.a. får dækket helbredelsesudgifter og tabt arbejdsfortjeneste. Det er vigtigt at anmelde alle voldsepisoder til politiet. Det er en forudsætning for at ofre for forbrydelser kan få erstatning fra staten.

Kapitel 8 fortæller hvad to konkrete arbejdspladser har gjort for at komme volden i møde. Århus Sporveje og Frederiksberg Kommunes hjemmepleje har længe haft voldsforebyggelse på dagsordenen, og erfaringerne herfra gives videre. Endelig er der helt konkrete forslag til, hvordan offentlige kontorer kan indrettes på en voldsforebyggende måde.



Politik mod vold på arbejdspladsen





Politik mod vold på arbejdspladsen

Af Claus Nørøxe & Charlotte Mathiesen Bech

Et af formålene med denne håndbog er at opfordre alle arbejdspladser til at udarbejde en politik mod vold på arbejdspladsen. En sådan politik er et meget vigtigt led i forebyggelsen af vold på arbejdspladsen og kan være med til at skabe tryghed, synlighed, ensartethed og kontinuitet i arbejdet med at forebygge vold og trusler (1).

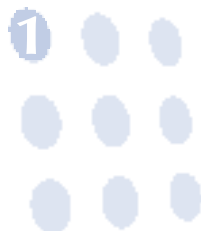
Voldspolitikken skal indeholde arbejdspladsens definition af vold, målsætning og handleplaner for arbejdet med at forebygge vold (1). Voldsforebyggelse er en løbende proces, der skal holdes ved lige, evalueres og følges op på.

Nogle af håndbogens læsere arbejder måske på en arbejdsplads, hvor man allerede har udarbejdet en voldspolitik. Det relevante spørgsmål er i den forbindelse, om alle medarbejdere kender voldspolitikken? Om den bliver præsenteret for nye medarbejdere? Om der er lavet handleplaner?

Og om handleplanerne i givet fald bliver fulgt?

Alt for ofte sker det, at der er en vedtaget voldspolitik, som ikke fungerer, når uheldet er ude. Der er i samfundet i dag en tendens til, at befolkningens tolerancetærskel over for vold er faldende. Samtidig er den moralske fordømmelse af vold stigende. Jo mere vi fordømmer vold, jo mere reagerer vi mod volden. Vi anmelder den og taler om den (1).

Det gælder også på arbejdspladsen, hvor man skal betragte vold som et fælles problem – ikke et individuelt problem for den kollega, den rammer. Dette understreges bedst, når man på den enkelte arbejdsplads har sin egen politik til forebyggelse af vold. Definitionen af vold skal være i overensstemmelse med arbejdspladsens kultur og bruges som et fleksibelt værktøj til at forstå og udvikle politikker, procedurer og arbejdspraksiser.



Hvad er vold?

Straffeloven, Arbejdstilsynet, Europa-Kommissionen og mange andre arbejder med forskellige definitioner af vold. Der er i det hele taget ikke en enkel formel, som beskriver, hvad vold på arbejdspladsen er. Men det er vigtigt på den enkelte arbejdsplads at komme frem til en fælles lokal definition af vold og hvilken adfærd, der er acceptabel, og hvad der er uacceptabelt.

Det må ikke være den enkelte medarbejders subjektive vurdering i situationen, der er afgørende for, om det var en voldshandling, han eller hun lige blev udsat for. Desuden skal definitionen være tilstrækkelig bred til at omfatte alle virksomhedens medarbejdere.

Straffelovens definition af vold

I straffelovens forstand er vold eksempelvis: slag, spark, nikning af skaller, slag/kast med genstande, førergreb, benspænd og bid. Angrebet behøver ikke være forbundet med smerte. Hårafklipning kan for eksempel også være omfattet. Bagatelagtige forulempelser som let kilden, tjat, små puf og skub falder uden for straffelovens definition af vold. Spytning på en anden person betragtes ikke som vold, men som en ærekrænkelse. Straffelovens voldsbestemmelse (§ 244) lyder: "Den, som øver vold mod eller på anden måde angriber en andens legeme, straffes med bøde eller fængsel indtil 3 år". Derudover omfatter straffelovens voldsbestemmelser § 245: "legemsangreb af særlig rå, brutal eller farlig karakter" samt § 246: "legemsangreb, der har været af så grov beskaffenhed eller haft så alvorlige skader eller døden til følge, at der foreligger særdeles skærpende omstændigheder".

Man skal have forset til at begå

vold, hvis man skal straffes efter straffelovens voldsparagraffer.

Heri ligger, at gerningsmanden skal have udøvet vold "med vilje". Hændelig eller uagtsom vold er således ikke en straffelovsovertrædelse.

Grænsen for, hvad vi accepterer, afhænger også af erhvervet. Eksempelvis er der ikke tale om strafbar vold, når to boksere, af egen fri vilje, slår løs på hinanden i en professionel boksekamp. I mange andre situationer ville vi opfatte tilsvarende fysiske handlinger som grov vold og mishandling.

Vold mod tjenestemand

Straffeloven omfatter endvidere §§ 119 og 121, der henholdsvis indeholder "vold eller trusler om vold begået mod nogen, hvem det påhviler at handle i medfør af offentlig tjeneste eller hverv" samt "hån, skældsord, eller anden fornærmelig tiltale imod nogen, hvem det påhviler at handle i medfør af offentlig tjeneste eller hverv".

Som eksempel kan nævnes vold imod politifolk eller andre offentligt ansatte, der bestrider en funktion med myndighedsudøvelse, samt fængselsfunktionærer, lærere, togkontrollører og parkeringsvagter.

For at kunne straffe efter disse bestemmelser skal volden eller truslen om vold være forårsaget af jobbets udførelse og gerningsmanden skal have gjort sig denne

sammenhæng klart. Ellers kan der ikke straffes efter disse specielle bestemmelser, der handler om vold imod personer i "offentlig tjeneste eller hverv". Såfremt gerningsmanden har slået en offentligt ansat, blot fordi man er blevet uvenner på et værtshus, uden at volden i øvrigt har nogen relation til den overfaldnes arbejde som offentligt ansat, kan § 119 ikke anvendes. Derimod kan den udøvede vold naturligvis være strafbar efter den almindelig voldsbestemmelse § 244.

Hån og trusler

For så vidt angår § 121 er udtryk som fascist, fascistsvin, hipposvin, racist og lignende udtryk i praksis henført under bestemmelsen. Er der tale om fremsættelse af trusler uden samtidig udøvelse af fysisk vold kan forholdet være strafbart efter straffelovens § 266. Det er uden betydning om truslerne fremsættes direkte overfor den forurettede eller gennem andre, telefonisk, i brev eller e-mail.

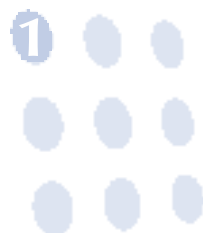
Hvis den voldelige episode ikke kan henføres under nogen af de ovennævnte bestemmelser, kan forholdet eventuelt henføres under politivedtægten, hvor slagsmål, skrigen, råben, højrodet synge eller anden støjende, voldelig, fornærmelig eller lignende optræden, der forstyrrer den offentlige orden eller medfører ulempe for andre tilstedeværende, er strafbar.



Andre definitioner på vold

Arbejdstilsynet beskriver fysisk vold som: "aktivt påført vold som for eksempel slag, spark, bid, kvælningsforsøg og knivstik". Der kan også være tale om, at de ansatte bliver involveret i voldsomme hændelser, for eksempel i forbindelse med et røveri.

Psykisk vold defineres som "episoder, hvor de ansatte bliver udsat for verbale trusler, truende adfærd, systematisk fornedrelse, ydmygelse eller lignende". Begge typer af vold kan være rettet direkte mod den ansatte eller indirekte, hvor den ansattes familie, venner eller andre nærtstående personer er genstand for vold eller trusler om vold (2).



Man kan, som psykolog Peter Berliner, adskille vold i to typer; nemlig instrumentel vold og aggressionsbestemt vold. Instrumentel vold anvendes som middel til at opnå noget ydre, for eksempel penge. Aggressionsbestemt vold opstår derimod i affekt. I mange situationer, for eksempel på et socialkontor, vil trusler fra en klient mod en sagsbehandler være en blanding af instrumentel vold og aggressionsbestemt vold¹ (3).

En anderledes måde at definere vold på kommer fra Århus Sporveje. Her er det den enkelte medarbejders oplevelse, der afgrænser, hvad der er vold eller trusler om vold. Der accepteres ingen former for vold mod personalet. Derfor registrerer selskabet alle episoder, som den ansatte oplever som truende eller belastende (se også kapitel 8).

Frederiksberg Hjemmepleje definerer vold således: "Vold er enhver form for:

- fysisk overgreb, uanset graden, for eksempel bid og krads af både mennesker og husdyr,
- psykisk overgreb, for eksempel i form af verbale trusler eller truende kropssprog,
- personlig krænkelse, for eksempel chikane og tilnærmelser, også selvom direkte trusler ikke har fundet sted,

- voldsomme hændelser, for eksempel som dødsfald, pludselige ulykker samt brand- og eksplosionsfare i borgers hjem".

Europa-Kommissionens definition på vold blev vedtaget i 1994. Her defineres vold som: "Begivenheder, hvor personer krænkes, trues eller overfaldes i forbindelse med deres arbejde under omstændigheder, der indebærer en direkte eller indirekte trussel mod deres sikkerhed, velbefindende eller sundhed" (4; 5).

The British Crime Survey² definerer vold på arbejdspladsen som: "All assaults or threats which occurred while the victim was working and were perpetrated by members of the public" (6).

Disse eksempler sammenholdt med de strafferetlige definitioner på vold nævnt i afsnittet ovenfor er blot et lille udsnit af de mange forskellige voldsdefinitioner, der findes. De indikerer, hvor vanskeligt det er at udvikle en national definition, der kan dække de specifikke lokale behov på de enkelte arbejdspladser.

Eksemplerne understreger endvidere forskelligheden i, hvad man vælger at vægte. I nogle definitioner kalkuleres der alene med fysiske overgreb. I andre medregnes psykisk vold, verbale trusler, chikane, tilnærmelser, ydmygelse, systematisk fornedrelse m.m.



Det fysiske skadesniveau er ikke nødvendigvis nogen god indikator for det psykologiske traume, ofret oplever efter hændelsen. Rent metodisk er det langt vanskeligere at måle ikke-fysisk vold. Mange ofre for trusler kan efterfølgende være langvarigt påvirkede af hændelsen (5; 7).

Vold som arbejdsulykke

En arbejdsskade er en fællesbetegnelse for de skader, man pådrager sig i sit arbejde, dvs. for både arbejdsulykker og arbejdsbetingede lidelser, herunder erhvervssygdomme.

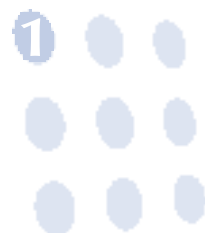
Har man været udsat for vold på arbejdspladsen er det at betragte som en arbejdsulykke.

Det kan være vanskeligt at sondre mellem, hvad der er en ulykke og hvad der er en arbejdsbetinget lidelse. En arbejdsbetinget

lidelse er sygdom, der er opstået efter længere tids påvirkning fra arbejdet eller de forhold, arbejdet foregår under. Erhvervssygdom er et andet navn for arbejdsbetinget lidelse og er anvendt i lov om forsikring mod følger af arbejds-skade, hvor det er knyttet til de erstatningsberettigede sygdomme (8).

Mobning

Mobning på arbejdspladsen kan opfattes som psykisk vold. Mobning vil dog normalt falde udenfor straffelovens voldsbegreb og vil derfor ikke blive behandlet nærmere i denne håndbog. I nogle tilfælde kan mobning tænkes at få et sådant omfang, at mobningen må karakteriseres som psykisk vold og derfor en overtrædelse af straffeloven.



Noter

¹ Dette er relevant, idet personer, der anvender vold instrumentelt, som regel vil ophøre med deres forehavende, når det viser sig, at ulemperne er større end fordelene. Ofte vil en sådan person være lydhør overfor meddelelser om hvilke konsekvenser affæren vil udløse. Derimod har denne form for påvirkning kun meget lille virkning overfor udøvere af aggressionsbestemt vold.

² The British Crime Survey (BCS) er en nationalt repræsentativ husstandsundersøgelse, hvor kriminel viktimisering (offergørelse) imod voksne på 16 år og opefter bosiddende i private husstande i England og Wales måles. Undersøgelsen er foretaget i 1992, 1994, 1996, 1998 og 2000. I 2000 var der 19.411 respondenter.

Litteraturhenvisninger

1. Holm, P. red. (2000). *Job med vold. København, Vold som Udtryksform.*
2. Arbejdstilsynet (1997). *Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse.* København, Arbejdstilsynet. AT-meddelelse nr. 4.08.4.2.
3. Berliner, P. (2000). *Vold og trusler på arbejdet. Forebyggelse af vold og trusler mod personale.* København, GEC Gad.
4. Wynne, R. et al. (1996). *Retningslinjer for forebyggelse af vold på arbejdspladsen.* Luxembourg, Europa-Kommissionen, GD V.
5. Gill, M. et al. (2002). *Violence at work. Causes, patterns and prevention.* Devon, Willan Publishing.
6. Budd, T. (2001). *Violence at work: New findings from the 2000 British Crime Survey.* London, Home Office.
7. Brink, O. (2000). *Voldens senfølger set fra offerets synsvinkel.* Tidsskrift for Norsk Lægeforening 120: 705-709.
8. Arbejdstilsynet (1996). *Anmeldelse af arbejdsbetingede lidelser.* København, Arbejdstilsynet. AT-meddelelse nr. 6.02.2.

Voldens udbredelse





Voldens udbredelse

Af Ole Brink & Charlotte Mathiesen Bech

Det skyldes formentlig dalende respekt overfor autoriteter i det danske samfund, at der begås vold mod folk, som udfører deres arbejde. Udviklingen begyndte med opgøret med autoriteter i slutningen af 1960'erne og er på forskellige planer fortsat lige siden. Det har betydet, at folk i dag generelt har langt mindre respekt for alle typer autoriteter: politifolk, fængselsbetjente, socialrådgivere, lærere, læger m.fl. Eksempelvis oplever politifolk i stigende omfang, at venner til anholdte personer blander sig i anholdelsessituationer og forsøger at befri den anholdte, hvilket fører til slagsmål (1).

Problemets omfang

Det er umuligt at give et samlet bud på, hvor meget vold der udøves på de danske arbejdspladser. Årsagen til det er, at vi ikke har nogen statistik, som medregner alle voldsepisoder. Vi vil aldrig være i stand til at udarbejde en sådan. Enhver statistik er nemlig afhængig af de data, den fodres med, og der vil altid være voldsepisoder, som af en eller anden grund holdes "skjult". Det er statistikken "mørketal".

Andre årsager til det manglende overblik skyldes de forskellige opfattelser af, hvad der er vold. En opfattelse, som kan være forskellig fra medarbejder til medarbejder og forskellig fra arbejdsplads til arbejdsplads. Opfattelsen kan også ændre sig over tid. For år tilbage var det legitimt at mester revsede sine lærlinge. I dag er det helt utænkeligt. De forskellige opfattelser af, hvad der er vold, gør det også vanskeligt at sammenligne forskellige voldsstatistikker.

Når vi forsøger at samle et overblik over volden på arbejdspladserne, bliver det nødvendigt at indsamle viden fra forskellige kilder. Det er vigtigt, at disse kilder bygger på objektivitet (dvs. ikke er præget af personlige holdninger), og at alle data er indsamlet efter forud definerede retningslinjer. Data skal være registreret systematisk og ensartet. Selv om kravet til kilderne forekommer enkelt, vil ingen fuldstændig kunne leve op til disse krav. Det vil nemlig altid bero på et vist subjektivt skøn, om der foreligger en voldelig hændelse, som skal registreres. Ved at udarbejde letfor-



ståelige definitioner af vold kan man forenkle det subjektive skøn og forsøge at gøre det mere objektivt.

Der indsamles megen viden om udbredelsen af vold lokalt, men denne viden er ofte svært tilgængelig på grund af en manglende central koordinering. Den er heller ikke nødvendigvis indsamlet ensartet, ligesom den ikke nødvendigvis lever op til de samme krav om systematik.

De væsentligste kilder kan groft opdeles i tre kategorier.

1. Offentlige anmeldelsesregistre
 - Politiet
 - Arbejdstilsynet, Arbejdsskadestyrelsen
2. Data fra sundhedsvæsenet
 - For eksempel Skadestuerne
3. Interview- og spørgeskemaundersøgelser
 - For eksempel Rigspolitichefens telefoninterviewundersøgelse og FTF-undersøgelse

Yderligere kan forsikringsselskaberne, branche- og arbejdsmiljørådene, læger, tandlæger, psykologer og de enkelte organisationer være kilder til viden om volden, men data herfra er ikke altid lettilgængelige.

De offentlige anmeldelsesregistre

I 2000 modtog Arbejdstilsynet 2.156 anmeldelser om arbejdsskader som følge af vold. Året efter var tallet 1.996.

I 2001 modtog politiet 1.900 anmeldelser om vold mod "Tjenestemand i funktion" (§ 119). Det svarer til 12% af alle voldsanmeldelser. I alt modtog politiet 15.500 anmeldelser om vold. Megen arbejdspladsvold registreres dog også hos politiet med henvisning til de andre voldsparagraffer i straffeloven (§§ 244 - 246), hvorfor det samlede omfang er væsentligt højere.

Omfanget af anmeldelser har været stigende gennem årene, hvilket dog ikke nødvendigvis betyder, at der er mere arbejdspladsvold. Flere undersøgelser tyder på, at stigningen snarere er et udtryk for en stigende tilbøjelighed til at politianmelde (2). Årsagen til stigningen er formentlig blandt andet, at der er pligt til at anmelde voldstilfælde til politiet, hvis man vil anmelde hændelsen til sit forsikringsselskab. Yderligere kræves en anmeldelse, hvis man som voldsoffer ønsker at søge om erstatning fra staten. Andre årsager til, at anmeldelses-tilbøjeligheden er steget, kunne være, at vores tolerance overfor vold er blevet mindre. Dermed er vores tilbøjelighed til at anmelde øget. Men det betyder ikke, at alle tilfælde af vold på arbejdsplad-



sen anmeldes til politiet og/eller Arbejdstilsynet.

Fordelene ved at anvende data fra politiet er den ensartede registreringspraksis og den hurtige og enkle tilgang til kvartalsvise- og landsdækkende statistikker.

Ulemperne ved data fra politiet er, at der er mørketal. Mange episoder vil givetvis aldrig komme til politiets kendskab. Samtidig kan holdningen til at politianmelde være meget kulturelt betinget, og holdningerne kan ændres med tiden, hvilket vanskeliggør fortolkningen af statistikkerne.

Data fra sundhedsvæsenet

Voldelige overgreb resulterer ofte i fysiske skader. Skadestuerne er ofte det første sted, ofrene henvender sig. Flere skadestuer rundt omkring i Danmark har gennem årene foretaget egne opgørelser over voldsrelaterede henvendelser. Flere af studierne er fra Århus, hvor man gennem en årrække har haft et tæt samarbejde mellem skadestuerne, det Retsmedicinske Institut og politiet omkring udarbejdelsen af bedre voldsstatistikker (3).

Erfaringerne herfra har vist, at vold på arbejdspladsen "fylder" mere i statistikken gennem årene. I 1999-2000 var 6,9% af de voldsrelaterede henvendelser til skadestuerne følger efter vold på arbejdspladsen. Mange af voldsepisoderne på arbejdspladserne var det dog kun politiet, som fik

kendskab til, idet der ikke var behov for lægehjælp. Når alle voldshændelser, som politi og skadestuerne i Århus fik kendskab til, blev medregnet, så var hver 10. tilfælde vedrørende vold på arbejdspladsen.

Anvendeligheden af data, som sundhedsvæsenet kan indsamle, afhænger i lighed med politiets data af repræsentativiteten af de registrerede data. Det er ikke alle voldsramte, som kommer til skadestuerne.

Interview- og spørgeskemaundersøgelser

I 1995-1996 gennemførte Rigspolitichefen en større voldsofferundersøgelse (4), hvor 26.193 tilfældigt udvalgte danskere blev interviewet pr. telefon og udspurgt om deres personlige oplevelser med vold, heriblandt vold på arbejdspladsen. Blandt de adspurgte havde 405 oplevet vold i det forløbne år, og heraf havde hver femte været udsat for vold på arbejdspladsen. Omregnes disse tal til at gælde hele den danske befolkning, skønnes der årligt at være 12.000 personer, som udsættes for vold i forbindelse med arbejdet. Flere udsættes for vold flere gange i løbet af et år, hvorfor det blev vurderet, at der samlet sker 42.000 voldshændelser på arbejdspladserne om året i Danmark. Dette tal overstiger langt det tal, der registreres i kriminalstatistikken¹ og af Arbejdsskadestyrelsen.



Det på trods af at trusler ikke er medregnet i tallet.

FTF (Funktionærernes og Tjenestemændenes Fællesråd) har i 1993 og igen i 2001 lavet en undersøgelse af medlemmernes psykiske arbejdsmiljø (5). De har i 2001-undersøgelsen spurgt 1.448 tilfældigt udvalgte medlemmer om traumatiske og grænseoverskridende oplevelser i arbejdet – herunder vold og trusler om vold på jobbet, røveri, mobning, sexchikane, stress, følelsesmæssig udmattelse (udbrændthed) og helbred.

Langt hovedparten af FTFs medlemmer er beskæftiget i den offentlige sektor² og næsten alle FTFere arbejder for og med mennesker. I de forskellige faggrupper er kvinder langt overvejende i flertal.

I 2001-undersøgelsen angav 21% af FTFerne at have været udsat for vold og/eller trusler i deres arbejde inden for det seneste år. Højriskogrupper er politifolk, sundhedspersonale og socialrådgivere. I 1993 havde "kun" 11% været udsat for vold og trusler på arbejdspladsen (her indgik politiet dog ikke i undersøgelsesgrundlaget³). Både fysisk og psykisk vold blev hyppigst angivet blandt de yngste medlemmer under 30 år. Endvidere viste FTF-undersøgelsen at vold og trusler på arbejdet er mest udbredt i aften- og nattetimerne (5).

Ifølge en rapport fra Branchearbejdsmiljørådet for service- og tjenesteydelser vedrører omkring 7% af alle arbejdsulykker i denne branche vold på jobbet. Årligt drejer det sig i gennemsnit om 215 episoder – svarende til en incidens på 8,5 voldsepisoder/1000 ansatte pr. år (6).

Der er ikke overensstemmelse mellem de forskellige kilder i vurderingen af omfanget af volden på arbejdspladserne. Politiet modtager 1.900 anmeldelser om vold mod tjenestemand årligt svarende til hver 8. voldsanmeldelse, Arbejdstilsynet modtager gennemsnitligt ca. 2.200 anmeldelser, skadestuerne i Århus anslår sammen med politiet, at der årligt er 2.500-3.000 hændelser, mens Rigspolitiets interviewundersøgelse vurderer, at der er 42.000 voldsepisoder om året. I Århus-undersøgelserne blev hver 10. voldsepisode udøvet på arbejdspladsen, mens det er hver 5. i Rigspolitiets undersøgelse. Et er sikkert, ingen kilder afspejler virkeligheden på arbejdspladserne.

Vi vil aldrig kende det "sande omfang", men uanset omfanget, så er enhver episode én for mange, og derfor bør der på enhver arbejdsplads iværksættes forebyggende foranstaltninger.

Hvorfor anmeldes vold på arbejdspladsen ikke i flere tilfælde?

I Danmark begrundes den mang-



lende anmeldelse hyppigt med, at volden betragtes som en arbejdsrisiko. Endvidere kan voldsofre frygte for efterfølgende at skulle vidne i retten. Det kan få nogle voldsofre til at afstå fra at politianmelde voldsepisoden (7).

Udenlandske undersøgelser (8) peger endvidere på, at årsagerne til underrapportering af vold på arbejdspladsen⁴ bl.a. er, at:

- vold opleves som en fast bestanddel af arbejdet (for eksempel for politifolk),
- en formodning om, at en anmeldelse ikke vil gøre nogen forskel,
- anmeldelse afslører en svaghed i ofrets adfærd,
- voldsanmeldelser kan føre til anklager om forsømmelighed,
- anmeldelsesblanketter⁵ er vanskelige eller besværlige at udfylde,
- manglende kendskab til anmeldelsesprocedurerne.

Der er i 2000 lavet en dansk undersøgelse af vold mod studerende i praktik, hvor 660 unge fra pædagoguddannelsen, social- og sundhedsuddannelsen samt sygeplejeuddannelsen besvarede et spørgeskema om deres oplevelser vedrørende trusler og vold på praktikstedet. Af de 660 opgav 428 at have oplevet vold eller trusler om vold i tilsammen 2.469 tilfælde. De opgav variationerne af krænkelse til at være: at blive slået med hånden, at blive nevet

eller kradset, at blive truet verbalt, at blive sparket, at blive bidt, at blive systematisk fornædret, at blive spyttet på samt at blive udsat for seksuel chikane (9).

Kun i 25 tilfælde blev voldsepisoden anmeldt til Arbejdstilsynet, og ingen af de studerende mente, at deres uddannelsesinstitution blev kontaktet vedrørende voldsepisoden. Og det endda selvom ca. 14% angav at være (stærkt) chokerede efter den voldsepisode, de huskede bedst. Dog udfyldte 46 studerende efter voldsepisoden et registreringsskema. Episoderne blev fortrinsvis tacklet ved kollegial støtte og samtale med en leder eller kollega på praktikstedet. Derudover trak de studerende også i høj grad på deres sociale netværk (familie, venner o.lign.).

Det er vigtigt at anmelde alle voldsepisoder til politiet, Arbejdstilsynet samt internt til virksomhedens egen sikkerhedsorganisation. At anmelde voldsepisoder på arbejdspladsen gør det muligt at identificere voldsmønstre, som dels er nøglen til problemets løsning, og dels giver voldspolitikken troværdighed (8).

Hvem begår arbejdspladsvold?

Generelt kan man konstatere at der er en høj anmeldelsestilbøjelighed, når volden begås af en ukendt person. Derimod er anmeldelsestilbøjeligheden lav, hvis volden foregår mellem personer, der kender hinanden, og jo bedre personerne kender hinanden, jo lavere er den.

Man bør analysere både individuelle og sociale risikofaktorer, når



det gælder vold på arbejdspladsen. Der ligger ofte en kombination af årsager bag arbejdspladsvold, herunder både individuel adfærd og arbejdsmiljø, arbejdsbetingelser, samspillet mellem medarbejderne, samspillet mellem kunder eller klienter og arbejdstagere samt samspillet mellem ledere og medarbejdere.

Vold på arbejdspladsen er et fænomen, der kan inddeles i tre kategorier, alt efter hvem der udøver det:

- Klient, patient, indsat i fængsel, elev el.lign.
- Kunde.
- Kollega.

I Danmark er kolleger sjældent udøvere af vold på arbejdspladsen. Risikoen for at blive udsat for vold på arbejdspladsen er størst, når man har med klienter, patienter, indsatte, kunder m.m. at gøre (4;10).

Særlige risikogrupper

Erfaringerne viser, at der er store forskelle i risiko for vold i de forskellige erhverv. Det er i al væsentlighed hjemmepleje, døgninstitutioner for voksne, dag- og døgninstitutioner for børn og unge, sygehuse, kontor og administration samt transport af gods og passagerer, som er de mest udsatte arbejdspladser⁶ (11). Blandt 2.234 anmeldte voldsbetingede arbejdsulykker til Arbejdstilsynet i 1999 kom mere

end halvdelen af anmeldelserne fra social- og sundhedsvæsenet.

Vold er hyppigt forekommende indenfor brancher, hvor:

- de ansatte administrerer noget, der kan være eftertragtet af andre (for eksempel pengeinstitutter, posthuse, tankstationer, døgnkiosker, taxakørsel og medicin i en lægepraksis),
- de ansatte forbindes med en eller anden form for kontrol- eller magtfunktion (for eksempel i kommunal administration og politi),
- der findes risiko for konfrontationer med mulige aggressive personer (for eksempel psykiatriske afdelinger, fængsler, institutioner for svært handicappede og institutioner for psykisk udviklingshæmmede).

Eksempler fra Århus

I en opgørelse over henvendelse om arbejdspladsvold til skadestue og/eller politi i Århus⁷ i 1999-2000 er tallene opdelt på brancher:

BRANCHE	%
Transport	32%
Sikkerhed (vægter, politi)	20%
Sundhedsvæsen	20%
Servicevirksomhed (bibliotek, håndværkere)	13%
Skole/uddannelsesinst.	8%
Restauration	7%

Om det afspejler et reelt forhold, eller om ansatte ved social- og sundhedsvæsenet generelt er me-



re tilbøjelige til at anmelde volds-episoder som arbejdsskade er uvist. Mange erhverv har gennem årene ændret politik og holdning til, at alle episoder uanset karakteren skal rapporteres i virksomheden, anmeldes som arbejdsskade samt anmeldes til politiet. Fra Århusstudierne er det tydeligt, at tilbøjeligheden til at politianmelde har ændret sig markant gennem de seneste tyve år: Flere anmeldelser (2; 3).

Fra Århus Sporvejes ca. 1.000 ansatte indberettes årligt ca. 100 tilfælde af vold eller trusler pr. 1000 ansatte pr. år.

I en kortlægning af vold mod personale på lokalcentre og plejehjem i Århus Kommune i 1999 var hyppigheden af voldelige episoder 4 pr. 10.000 beboerkontakter. De voldelige og aggressive episoder fordelte sig på forholdsvis få beboere, som så også blev plejet af et mindre antal personale (12).

En undersøgelse blandt 317 praktiserende læger i Århus Amt viste i 1998, at 34% havde været udsat for fysisk vold i forbindelse med deres arbejde (13).

Kvinder og mænd

Ifølge Rigspolitichefens offerundersøgelse (4) er kvinders risiko for at blive udsat for vold på arbejdspladsen dobbelt så stor som mænds. Det er kvinder i aldersgruppen 25 til 59 år, der er mest udsatte. Det er signifikant, at to

ud af tre kvinder der udsættes for vold på arbejdspladsen er over 45 år.

At flere kvinder end mænd udsættes for vold på arbejdspladsen skyldes formentlig, at arbejdspladsvold fortrinsvis er et problem for funktionæransatte på mellemste og laveste niveau, hvor kontakten til klienter, kunder osv. er størst. Det er i overvejende grad kvinder, der er beskæftiget som "lavere funktionærer". Det er ligeledes fortrinsvis kvinder, der er beskæftigede med socialt arbejde, sundhedsarbejde og pædagogisk arbejde.

Det er endvidere markant, at kvinder udsættes for vold fra nogle, der er afhængige af deres omsorg el. lign., mens mænd som oftest udsættes for vold fra nogle, de skal udøve autoritet over for, eller fra nogen der er dem ubekendte.

Andre undersøgelser (bl.a. Århusstudierne) påviser dog ikke samme markante kønsdifferentiering hvad angår arbejds vold. De viser derimod, at der ved vold på jobbet ikke er de samme forskelle, som der er ved vold generelt. Mænd og kvinder synes at være i lige stor risiko for vold, når de er på arbejde. Det synes mere at være afhængig af selve erhvervet. I social- og sundhedsvæsenet er kvinder især repræsenteret, men andre erhverv præges af mænd –



for eksempel dørmænd og vagt-personale (to erhvervsområder med stor risiko).

I andre tilfælde vil det også være tilfældigt, om volden rammer en mand eller kvinde. Røveren, som truer bankassistenten eller ekspedienten på tankstationen, vil formentlig ikke lade sin handling være betinget af, hvem han står overfor.

Århusstudierne viser, at volden hyppigt rammer ansatte i alderen 25 - 49 år - som jo er den mest erhvervsaktive alder. I undersøgelserne fra Århus var kun 16% af ofrene ældre end 49 år, og 30% af voldsmændene skønnedes til at være yngre end 25 år.

Øvrige kendetegn ved arbejdspladsvold

Ifølge Rigspolitichefens offerundersøgelse er det karakteristisk for arbejdspladsvold (4), at:

- gerningsmanden i de fleste tilfælde (81%) er en mand,
- ofret i 77% af tilfældene kender gerningsmanden,
- der som regel kun er en gerningsmand,
- gerningsmanden relativt sjældent er alkoholpåvirket (i Rigspolitichefens offerundersøgelse angav 21%, at gerningsmanden var alkoholpåvirket. I andre voldsformer var 67% af gerningspersonerne ifølge offerundersøgelsen alkoholpåvirkede),
- i 20% af tilfældene blev der anvendt våben. Der var ikke tale om kniv, pistol el.lign., men om glas o.lign., som var ved hånden.

Endvidere er arbejdspladsvold en voldsform, hvor offerrecidiv er særlig højt⁸.

Voldsreducerende projekter i Danmark

Der findes adskillige projekter rundt omkring i Danmark, som har til formål at reducere antallet af voldtillfælde på arbejdspladsen. Blandt andet har Socialt Udviklingscenter (SUS) siden 1992 haft et landsdækkende projekt "Vold

som Udtryksform". Her er der arbejdet på at begrænse volden og dens skadevirkninger på arbejdspladser i social- og sundhedssektoren, med særlig vægt på at finde årsager til voldsforekomsten og på at udvikle metoder til at minimere og forebygge volden (14).

Udenlandske erfaringer med arbejdspladsvold

Vold på arbejdspladsen er også et problem i andre lande. En EU-undersøgelse fra 1995 baseret på 15.800 interviews i de 15 medlemsstater viser, at 4% af arbejdstagerne havde været udsat for fysisk vold på arbejdspladsen i 1995, 2% havde været udsat for sexchikane og 8% for trusler og/eller tyrannisering (15).

Det er tidligere fastslået, at der ifølge Rigspolitichefens voldsofferundersøgelse hvert år i Danmark begås ca. 42.000 volds handlinger i forbindelse med arbejdet. Det går ud over knap 12.000 personer, som oplever et eller flere voldtillfælde på deres arbejdsplads i løbet af et år. I Danmark indregnes trusler ikke i tallene (4). Til sammenligning begås der i England og Wales ifølge The British Crime Survey (BCS) 1,3 mio. tilfælde af vold og trusler om vold på arbejdspladsen hvert år⁹ (16). Heraf 634.000 tilfælde af vold og 654.000 trusler. I England er antallet af voldtillfælde på arbejdspladsen steget i første halvdel af 90'erne og faldet i sidste halvdel



af 90'erne. Antallet af personer, der havde været udsat for vold på arbejdspladsen, var 604.000. Det vil sige, at antallet af personer, der var udsat for vold eller trusler flere gange på et år (heraf 304.000 vold og 338.000 trusler), var temmelig høj. Dette svarer til, at 2,5% af alle voksne i arbejde blev offer for vold på arbejdspladsen mindst een gang i 1999.

15% af alle voksne i arbejde angav at være temmelig eller meget bange for at blive truet af en ikke-kollega på deres arbejdsplads, og 12% var temmelig eller meget bange for at blive udsat for vold på arbejdspladsen. Undersøgelsen viste dog også, at 43% slet ikke var bekymret for at blive udsat for trusler på arbejdspladsen og 45% for vold på arbejdspladsen. Bekymringsraten blev også undersøgt for ansatte på højrisikoarbejdspladser, og her fandt man, at de ansattes bekymringsrater var proportionelt højere, eksempelvis angav 47% ansatte i den offentlige transportsektor at være bekymrede for trusler og 46% for vold.

Det er interessant, at inden for den offentlige transportsektor angav kun 25% at have modtaget formel undervisning i, hvordan de skulle tackle eventuel voldelig eller truende opførsel fra kunder (16).

Et generelt undersøgelsesresultat fra The British Crime Survey er, at kvinder bekymrer sig langt me-

re end mænd for at blive udsat for vold og trusler på arbejdspladsen.

Blot for at sætte tingene i perspektiv kan det nævnes, at der i USA begås gennemsnitligt 3 drab om dagen på arbejdspladser, og drab er blevet den vigtigste dødsårsag (som "arbejdsskade") på arbejdspladsen for kvinder og den næstvigtigste dødsårsag for mænd (forstået på den måde, at der er større sandsynlighed for at blive myrdet på sin arbejdsplads, end at blive dræbt ved en arbejdsulykke) (8; 17). Med til historien hører, at 71% af de drab, der finder sted på amerikanske arbejdspladser, er relateret til røverier (8; 17). Det amerikanske justitsministerium har på den baggrund udnevnt arbejdspladsen til at være det farligste sted at opholde sig (17).

EU forhold

Der er stor forskel på EU medlemsstaternes opfattelse af, hvor stort et problem vold på arbejdspladsen er. En undersøgelse fra juni 2000 viste, at der i lande som Sverige og Holland er udstedt en særlig lov om bekæmpelse af vold på arbejdspladsen, mens andre medlemslande ikke betragter vold på arbejdspladsen som et problem, og andre igen er interesseret i vold blandt kolleger, men betragter derudover vold forårsaget af kunder, klienter og patienter som et problem, der hører ind under den offentlige orden (8).



Mange medlemslandes arbejds-
miljømyndigheder har dog ud-
stedt retningslinjer om bekæm-
pelse af vold på arbejdspladsen,
bl.a. Danmark, England, Irland og
Finland (8). Arbejdsgivere har i
mange lande efter den generelle
lovgivning pligt til at beskytte de-
res ansatte mod vold på arbejds-
pladsen og pligt til at træffe rime-
lige foranstaltninger til at imøde-
gå såvel enhver kendt eller nær-
liggende risiko, som alle de risici
arbejdsgiveren burde have kend-
skab til (8).

Samme undersøgelse viste også,
at der i EU medlemslandene ge-
nerelt er stor tilbageholdenhed
med at anmelde vold på arbejds-
pladsen, og endvidere at der kun
findes få nationale statistikker om
emnet, og de, der findes, kan ikke
sammenlignes indbyrdes. Allige-
vel tyder meget på, at fænomenet
vold på arbejdspladsen gør sig
mere og mere gældende indenfor
alle sektorer (8).

Europa-Kommissionen overvejer
at udarbejde retningslinjer vedrø-
rende vold på arbejdspladsen, der
går ud fra definitionen af fænome-
net i alle dets forskellige udtryks-
former. Retningslinjerne skal tage
udgangspunkt i en tilgang, der
frem for alt er forebyggende og
som indeholder foranstaltninger,
der skal forhindre fænomenet og
undgå, at der opstår problemer
(8).

Noter

1. Kriminalstatistikken produceres
årligt af Danmarks Statistik og alle tal
vedr. kriminalitet er baseret på kvar-
talsvis indberetninger fra Rigspolitiet
(www.dst.dk).

2. FTF har i alt ca. 275.000 medlem-
mer fordelt på 32 faglige organisatio-
ner. De største medlemsorganisatio-
ner er Dansk Sygeplejeråd, Danmarks
Lærerforening, BUPL og Finansfor-
bundet.

3. De to undersøgelser er udført på
forskellige måder, hvorfor der kan
være uoverensstemmelse i spørgsmå-
lenes formulering og dermed i en di-
rekte sammenligning mellem 1993- og
2001-undersøgelserne. 2001-under-
søgelsen er lavet ud fra et nordisk
spørgeskema, som muliggør sammen-
ligning med undersøgelser i de øvrige
nordiske lande.

4. Ligesom det gør sig gældende for
Danmark understreges det også i den-
ne rapport fra Europa-Kommissionen,
at voldstallene i undersøgelserne ikke
kan tages for pålydende, idet der er
en klar tendens til underrapportering
af voldelige hændelser på arbejdsplad-
sen. Denne underrapporteringsten-
dens forklarer, hvorfor voldstallene i
undersøgelser (der udelukkende be-
skæftiger sig med vold) næsten altid
er højere – og i mange tilfælde væ-
sentligt højere – end de officielle tal.

5. For eksempel anmeldelsesblanket-
ter til de respektive landes AT-orga-
ner.

6. I kapitel 8 beskrives de voldsfore-
byggende tiltag som henholdsvis en
hjemmepleje og et busselskab har fo-
retaget.

7. Århus politikreds svarer til 7% af
hele Danmarks befolkning.

8. Offerrecidiv betyder, at man gen-
tagne gange bliver offer for (i dette
tilfælde) vold.

9. Tallet angiver tilfældene i 1999.



Litteraturhenvisninger

1. Sonne, K. I. (2002). *Samfundet er blevet mere voldeligt*. Berlingske Tidende.
2. Brink, O. et al. (2001). *Er voldens mørketal faldende?*. Nordisk Tidsskrift for Kriminalvidenskab, 88. årgang, nr. 3. København, De Nordiske Kriminalistforeninger.
3. Brink, O. et al. (2002). *Vold i Århus gennem to årtier*. Ugeskrift for Læger 164 (8): 1044-1048.
4. Rigspolitichefen (1998). *Vold på gaden, i hjemmet og på arbejdet*. Oversigt over resultater fra voldsofferundersøgelsen 1995/96. København, Rigspolitichefens Trykkeri. Undersøgelsen er analyseret af professor Flemming Balvig, der også har udarbejdet rapporten.
5. Christiansen, J. M. (2002). *FTF'ernes arbejde er udfordrende - men det slider på sjælen*. En undersøgelse af FTF'ernes psykiske arbejdsmiljø 2001. København, Arbejdsmiljøinstituttet & Center for Alternativ Samfundsanalyse.
6. Branchearbejdsmiljørådet for service- og tjenesteydelser. *Baggrundsanalyse af anmeldte arbejdsulykker inden for Branchearbejdsmiljøområdet for service- og tjenesteydelser 1993-1999*, www.bar-service.dk.
7. Brink, O. (2000). *Voldens senfølger set fra offerets synsvinkel*. Tidsskrift nordisk lægeforening; 120: 718-721.
8. Wynne, R. et al. (1996). *Retningslinjer for forebyggelse af vold på arbejdspladsen*. Luxembourg, Europa-Kommissionen, GD V.
9. Socialt Udviklingscenter. (2000). *Vold mod studerende i praktik. En spørgeskemaundersøgelse*. København, Vold som Kommunikationsmiddel.
10. Høgh, A. (2001). *Trusler og vold på arbejdspladsen. - En kritisk gennemgang af dansk og international forskningslitteratur*. København, Arbejdsmiljøinstituttet.
11. Socialt Udviklingscenter. (2000). *Job med vold*. København, Vold som Udtryksform.
12. Hertzum, I. (1999). *Kortlægning af vold mod personalet på lokalcentre og plejehjem i Århus kommune*, BST.
13. Wieclaw, J. et al. (1999). *Fysisk vold mod praktiserende læger - forekomst og karakter af overgrebene*. Ugeskrift for læger, 161 (43).
14. Holm, P. (2001). *Vold som udtryksform. Voldsforebyggelse, en fælles udfordring for arbejdspladsen*. Ledelse i dag 44 (11. årgang, nr. 3).
15. Chappell, D. et al. (2001). *Violence at work*. Geneve, International Labour Office.
16. Budd, T. (2001). *Violence at work: New findings from the 2000 British Crime Survey*. London, Home Office.
17. Coco, M., Jr. (2001). *Arbejdspladsen - den nye krigsskueplads*. Ledelse i dag, 44 (11. årgang, nr. 3).



Forebyggelse i praksis



Forebyggelse i praksis

Af Lisa Schmidt & Gitte Budtz

Alle arbejdspladser bør overveje, hvordan de kan sikre medarbejderne mod at blive udsat for vold. Normalt er det en opgave for sikkerhedsorganisationen, som blandt andet kan udarbejde en voldspolitik, arbejdspladsvurdering (APV) og handlingsplaner.

Voldsforebyggelsespolitik

Medarbejderne på forskellige arbejdspladser og inden for forskellige brancher ser forskelligt på, hvordan vold og trusler om vold skal håndteres. *En voldspolitik er arbejdspladsens holdning til vold.*

Dens definition og afgrænsning af, hvad der er vold på arbejdspladsen, samt arbejdspladsens målsætninger med det voldsforebyggende arbejde.

Definitionen af vold skal tilpasses arbejdspladsens kultur og skal bruges som et fleksibelt værktøj til at forstå og udvikle procedurer og arbejdsprocesser. Politikken til forebyggelse af vold kan være med til at klargøre de forventninger, man har til hinanden som medarbejdere og kolleger, så der er en fælles opfattelse af, hvornår der er tale om en risikosituation. Den fortæller desuden, hvilke forventninger medarbejderen kan have i situationen.

Voldspolitikken kan være med til at forhindre gentagne voldstilfælde.

Alene tanken om vold kan skabe et utrygt arbejdsklima, særligt blandt ansatte, der har været ramt af vold eller hvor voldsepisoder er kendte (for eksempel blandt socialrådgivere og nogle socialpædagoger). Hvis man på sådanne arbejdspladser har en formuleret voldspolitik, kan voldspolitikken være med til at mindske utrygheden i hverdagen, alene fordi man anerkender, at der er en risiko.

Hvis medarbejdere og ledelse vurderer, at der er behov for at tage initiativ til at formulere en politik til forebyggelse af vold, er sikkerhedsorganisationen det rigtige forum. Her kan man blandt andet drøfte følgende:

- Hvad kan medarbejdere og ledelse gøre for at forebygge, at vold og trusler om vold opstår? Kan arkitekturen eller møblementet være med til at udtrykke sikkerhed for medarbejderen? Kan vi via uddannelse eller efteruddannelse lære udsatte medarbejdere at agere hensigtsmæssigt, hvis de bliver udsat for aggressive kunder?



- Hvornår skal vold eller trusler om vold meldes til politiet? Hvem har ansvaret for at gøre det? Hvem har ansvaret for den medarbejder, der har været udsat for vold eller trusler om vold?
- Hvilke tilbud har arbejdspladsen til den medarbejder, der har været udsat for vold eller trusler om vold? (krisehjælp, samtale m.v.)
- Hvordan forhindres vold under transport til og fra arbejdspladsen? Hvad med transport i løbet af arbejdsdagen? Hvordan tackles situationen, hvis den ansatte udsættes for trusler eller vold i sit hjem af en kunde, klient, patient eller indsat?

Branchearbejdsmiljørådene og Arbejdstilsynet har en række vejledninger om konkrete forebyggende og afhjælpende tiltag i forbindelse med vold på arbejdspladsen inden for særligt udsatte områder. Disse kan findes på www.bar-web.dk og www.at.dk

Sikkerhedsorganisationen

Alle arbejdspladser med over 10 ansatte skal have en sikkerhedsorganisation. Her deltager både medarbejderne og ledelsen. Sikkerhedsorganisationen har som opgave at overvåge og kontrollere arbejdsmiljøarbejdet på arbejdspladsen, og herunder hører arbejdet med at sikre medarbejderne mod vold.

Der er fleksible regler for, hvordan sikkerhedsorganisationen kan sammensættes. Ofte består sikkerhedsorganisationen af et sikkerhedsudvalg, der koordinerer og træffer beslutninger vedrørende sikkerhed og arbejdsmiljø. Der kan derudover nedsættes sikkerhedsgrupper, der enten varetager en afdeling/sekter eller et specifikt område, for eksempel voldsforebyggelse.

Alle nyvalgte og nyudpegede sikkerhedsrepræsentanter og sikkerhedsledere skal gennemføre en 37-timers arbejdsmiljøuddannelse, såkaldte §9-kurser. Disse kurser er målrettet de enkelte brancher og udbydes i samarbejde mellem arbejdsgivere og arbejdstagere. I praksis betyder det, at sikkerhedsrepræsentanter og -ledere på arbejdspladser, der har risiko for vold eller voldslignende episoder, har tilsvarende fokus på dette område på det brancherettede §9-kursus.

Arbejdspladsvurdering

Alle virksomheder med ansatte skal lave en arbejdspladsvurdering, som skal revideres mindst hvert tredje år. Den er en nøgle til at vurdere den enkelte medarbejders risiko for vold eller trusler om vold på arbejdspladsen. En arbejdspladsvurdering (APV) skal indeholde:

- En kortlægning af virksomhedens arbejdsmiljøforhold.
- En vurdering af arbejdsmiljøproblemerne og deres årsager.



- En prioritering af problemerne og en handlingsplan for deres løsning.
- En opfølgning.

Ifølge arbejdsmiljøloven er det arbejdsgiverens ansvar, at arbejdet planlægges og tilrettelægges således, at det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvareligt.

Dette vurderes i form af en arbejdspladsvurdering, som skal være skriftlig (1).

Arbejdsgiveren skal i forbindelse med udarbejdelsen af arbejdspladsvurderingen især undersøge og vurdere risikoen for vold og iværksætte en forebyggende indsats for at nedbringe denne risiko så meget, som det er muligt, og helst helt hindre volden i at opstå på arbejdspladsen.

I tilfælde, hvor der er særlig risiko for vold og trusler om vold i forbindelse med arbejdet, SKAL dette indføres i en arbejdspladsvurdering, som skal forefindes på virksomheden.

Dette gælder, når der er én eller flere ansatte. Selvstændige, som for eksempel har dannet egen vagtvirksomhed, og kun er sig selv, er undtaget for at udarbejde en skriftlig arbejdspladsvurdering.

Til en arbejdspladsvurdering kan der tilknyttes en såkaldt checkliste, en huskeliste, som er mere konkret i sin udformning (se 40 - 42).

En checkliste kan hjælpe med at identificere problemerne, men den er ikke et lovkrav. Den kan bruges til at indkredse særlige problemer, som derefter kan overføres til selve arbejdspladsvurderingen og til handlingsplanen.

Handlingsplanen

Handlingsplanen kan være en del af arbejdspladsvurderingen eller den kan vedlægges som et ekstra skema, hvor der er mulighed for at være mere detaljeret.

Handlingsplanen går i korte træk ud på, at beskrive HVEM der løser opgaven, HVAD der skal udføres og HVORNÅR det skal være udført.

En effektiv handlingsplan mod vold bør indeholde en række elementer, der samlet medvirker til at nedbringe voldsrisikoen. Det anbefales, at beskrivelsen af handlingsplanen tager sit udgangspunkt i de elementer, som beskrives under A – G (se næste side).

Handlingsplanen baseres på den konkrete vurdering af voldsrisikoen på den enkelte arbejdsplads. I handlingsplanen skriver man ned, hvordan man kommer hen mod målet: at undgå vold. Man kan som bekendt gøre meget for at forebygge vold.

Handlingsplanen skal være tilgængelig for alle ansatte og revideres i samarbejde med de ansatte, hvis der for eksempel sker æn-

Handlingsplan (eksempel)

Opgave der løses

HVAD

Ansvarlig

HVEM

Deadline dato

HVORNÅR

Evaluerings

af løst opgave



dringer i arbejdsbetingelserne, som har betydning for de ansattes sikkerhed og sundhed under arbejdet.

Handlingsplanen bør som minimum behandle følgende forebyggelselementer. Listen skal ikke betragtes som udtømmende:

A. Instruktion, træning og uddannelse af de udsatte grupper/personer

- Uddannelse i nedtrapning af konflikter
 - psykologi
 - førstehjælp

B. Arbejdets organisering, for eksempel retningslinier for

- Samarbejdet med det øvrige personale
- Alenearbejde, for eksempel ved stor søgning til jobbet eller ved brug af uerfarne ansatte
- Håndtering af voldssituationer og uro inde i for eksempel restauranten, diskoteket, bussen osv.

C. Adgangsforhold og arbejdsstedets indretning, for eksempel med

- Skiltning af adgangskrav og trufne sikkerhedsforanstaltninger
- Let lukkelig og aflåselig entredør
- Adskillelse af indkommende og udgående gæster om muligt!
- God belysning ved indgang
- Aflåselige flugtveje ved for eksempel receptioner og lign.

D. Tekniske sikkerhedsforanstaltninger/personlige værnemidler såsom

- Alarmeringsmulighed ved problemsted/område
- Internt kommunikationssystem
- Mobiltelefon
- Videoovervågning
- Sikring af kasse/pengebeholdninger.

E. Sikkerhedsrutiner, herunder

- Retningslinjer for, i hvilke situationer tilkaldevagt/vagt og eller politiet alarmeres
- Vedligeholdelse af teknisk udstyr med alarmer
- Brug af identifikationskort
- Retningslinjer og aftaler vedr. alarmering af blandt andet politi, ambulance og naboer osv.

F. Førstehjælp og professionel krisehjælp

– herunder hvornår henholdsvis psykisk førstehjælp, professionel krisehjælp og fælles bearbejdning af episoden med efterfølgende revision af handlingsplanen mod vold finder sted.

G. Registrering af episoder med vold og trusler om vold, herunder anmeldelse til Arbejdstilsynet

Brug af registreringsskemaer samt anmeldelse af arbejdsulykker til Arbejdstilsynet ved mere end én dags fravær ud over tilskadestdagen.



Der findes flere forskellige metoder til at lave en arbejdspladsvurdering. Inspiration til, hvordan det bedst kan tilrettelægges, kan hentes i de mange materialer, der bl.a. kan fås hos faglige organisationer, Bedriftssundhedstjenesten (www.bst.dk eller www.asc.amr.dk) og Branchemiljøarbejdsrådet (BAR) (www.bar-web.dk).

Arbejdstilsynet

Arbejdstilsynet er oprettet til at kontrollere, at virksomheder og arbejdspladser overholder reglerne i Arbejdstilsynsloven. Arbejdstilsynet kan aflægge tilsynsbesøg, hvis tilsynet får en henvendelse om at noget kan være galt på en virksomhed. Arbejdstilsynets råderum er dog begrænset. Tilsynet kan ikke blande sig i alle områder af arbejdsmiljøets varetægtelse, blandt andet går tilsynet sjældent ind i sager vedrørende mobning.

Arbejdstilsynet har ret til at kontrollere arbejdspladser, der indebærer en risiko for vold, hvor der er alenearbejde eller hvor man arbejder med mennesker under særlige vilkår.

Hvis der er forhold på arbejdspladsen, der strider imod lovgivningen og indebærer en sikkerheds- og sundhedsmæssig risiko, kan Arbejdstilsynet påbyde arbejdsgiveren at bringe dette i orden, oftest inden for en vis tidsfrist.

Arbejdsskader, herunder vold og trusler om vold skal anmeldes til

Arbejdstilsynet senest ni dage efter episoden har fundet sted¹.

Der er en formodning om, at der inden for voldsområdet er et stort mørketal, der dækker over en række episoder, der aldrig kommer til tilsynets kendskab. For at optimere indsatsen mod vold på arbejdspladsen er det imidlertid vigtigt, at Arbejdstilsynet inddrages. Det kan være med til at sikre, at en indsats mod for eksempel at blive udsat for vold systematiseres, som det blandt andet er sket for unge under 18 år, der tidligere ofte arbejdede alene på servicestationer.

Branchearbejds miljørådenes vejledninger

Der er Branchearbejds miljøråd (BAR) inden for 11 forskellige områder. Rådene består af repræsentanter for arbejdsgivere og lønmodtagere inden for de forskellige brancher.

Rådene hjælper med at løse sikkerheds- og sundhedsspørgsmål på virksomheder og arbejdspladser, hvilket de gør ved at udgive branchevejledninger, der beskriver hvordan arbejdsmiljøreglerne skal forstås inden for hver enkelt branche. Blandt vejledningerne er adskillige, der beskriver hvordan vold på arbejdspladsen kan afhjælpes inden for de enkelte brancher.

Vejledningerne kan skaffes hos Arbejds miljørådets Servicecenter (www.arbejds miljøjobbutikken.dk).







Hjemmesideadresser for
Branchearbejdsmiljørådene:

www.bar-ba.dk – Bygge og Anlæg

www.bar-foka.dk – Finans, Offentligt Kontor og Administration

www.barhandel.dk – Handel

www.grafiskbar.dk – Grafisk

www.i-bar.dk – Industrien

www.barjordtilbord.dk – Jord til bord – landbrug, skovbrug, slagteri, mejeri eller gartneri

www.barkontor.dk – Privat kontor

www.barserviceogtjenesteydelser.dk – Service og Tjenesteydelser

www.bar-sosu.dk – Social og Sundhed

www.bartransport.dk – Transport og Engros

www.bar-u-f.dk – Undervisning og Forskning

Noter

1. Anmeldelsesblanketten kan udfyldes på Arbejdstilsynets hjemmeside (www.arbejdstilsynet.dk) eller ved at rekvirere en anmeldelsesblanket.

Litteraturhenvisninger

1. *Beskæftigelsesministeriets bekendtgørelse nr. 492 af 20. juni 2002 om Arbejdets udførelse.*



CHECKLISTE

Checklisten kan bruges af ledelse og ansatte som udgangspunkt for en fælles gennemgang af de forhold, som er beskrevet i vejledningen og kan udgøre grundstemmen i en skriftlig handlingsplan.

Nogle spørgsmål vil ikke umiddelbart kunne besvares uden en nærmere undersøgelse, mens andre forhold er tilstrækkeligt belyst og eventuelt kræver ændringer.

Det vurderes:

- Hvilke forhold det er vigtigt at få gjort noget ved
- Hvilke forhold man umiddelbart kan gøre noget ved
- Hvilke forhold der kræver løsninger på længere sigt
- Om man skal have hjælp udefra - fx fra BST - til at undersøge forholdene nærmere, opstille handlingsplan og følge op.

	Ja	Nej	Under sejst nær- mere	En- ders (ja/nej)	Hvad skal der ske?	Sensat (ja/nej)	Arbejds- sigt	Følges op (dato)
1. Er denne vejledning udleveret til de ansatte?								
2. Er der instrueret om indholdet af vejledningen?								

Arbejdsplacsvurdering

A: Vurdering af voldsskøen

3. Er voldsskøen beskrevet?								
4. Er der forværende faktorer, der kan øge voldsskøen? Lang kødeknisse, mange afvisninger af gæster, betvivlinger eller andet?								
5. Er vurderingen af risiko for vold udarbejdet i samarbejde med de ansatte?								
6. Er vurderingen tilgængelig for de ansatte?								

B: Handlingsplan mod vold

7. Er der udarbejdet en handlingsplan på baggrund af vurderingen af voldsskøen?								
8. Er handlingsplanen udarbejdet i samarbejde med de ansatte?								
9. Er den tilgængelig for de ansatte?								
10. Bliver den revideret, hvis der sker ændringer i voldsskøen?								



	Ja	Nej	Under sees næste møde	50% af den (af/må)	Hvad skal der ske?	Se det (af/af)	Answer lige	Følges op (af/af)
Instruktion, uddannelse og træning								
11. Har dermedensere i del instruktion i sikkerheds handlingsplan mod vold?								
12. Har dermedensere gennem- gået et anerkendt kursus i fore- byggelse af vold?								
13. Har personalet været trænet i situationer hvor der opstår voldssituationer?								
14. Er personalet orienteret om de for dem gældende regler for påvisning af alkohol og stoffer på arbejdspladsen?								
Arbejdsorganisation								
15. Findes der skriftlige retnings- linjer for alenearbejde, og hvor- når der ikke er tilkaldt?								
16. Er der aftaler om samarbej- de med de øvrige afdelinger i tilfælde af voldssituationer?								
17. Er der retningslinjer for arbej- dsudvalget for døren?								
Adgangsforhold og indretning								
18. Er der skiltning med oplys- ning om adgangskrav og tekni- ske foranstaltninger?								
19. Er der på og områder sk sikkerhedsmæssigt forsvaret ind- rettet?								
Tekniske foranstaltninger/ personlige værnemidler								
20. Er der alarmringemulighe- der ved indgang?								
21. Er der et internt kommunika- tionssystem?								
22. Er der videoovervågning og internt tv?								
23. Er der eroblerne med sikkerheds- for?								
24. Anvendes personlige værnemidler?								



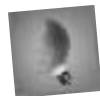
	Ja	Nej	Undersøges nærmere	Ændres (gør nej)	Hvordan skal det ske?	Samlet (dårlig)	Andre	Følges op (dårlig)
Sikkerhedsrutiner ved pårørelse								
25. Er der retningslinjer omkring lukning af dør og information af polit? Samt arbejdsforordning over hvem som gør hvad?								
26. Er der liste over vigtige navne og telefonnumre?								
27. Er der rutiner for vedligeholdelse af og ansvar for alarmudrustning?								
Regler for afvikling og kontrol								
28. Er der klart beskrevne regler for, hvordan gæster afvises og for kontrol?								
29. Er der regler omkring alkohol og stoffer?								
Førstehjælp/voldsforhøj								
30. Er førstehjælp/interaktion beskrevet i handlingsplanen mod vold?								
31. Er der aftale med krisepsykolog, og ved de ansatte, hvordan vedkommende kontaktes?								
32. Er det beskrevet, hvordan man i personalegruppen bedst beder en voldsoptrædelse?								
Registret og anmeldelse af vold og trusler om vold								
33. Har virksomheden et skema til registrering af vold og trusler om vold mod personalet?								
34. Bliver voldsoptrædelse anmeldt til Arbejdstilsynet?								

Bemærkninger:



Konflikthåndtering i praksis





Konflikthåndtering i praksis

Af Charlotte Mathiesen Bech & Peter Berliner

Når der forekommer vold på arbejdspladsen er det aldrig et individuelt problem. Det er et arbejdsplads- og arbejdsmiljøproblem og dermed et fælles problem. Der skal ikke opmuntres til en "Tarzan-kultur" på arbejdspladsen, hvor de ansatte skal kunne "tåle mosten". Dog er der selvfølgelig forskel på, hvilken type sprogbrug der er acceptabel fra klienterne på for eksempel et pædagogisk opholdssted og fra patienterne i en lægepraksis.

Det anbefales, at man registrerer alle voldsepisoder. Ved at registrere og analysere situationen på arbejdspladsen og undersøge de omstændigheder, hvorunder de fandt sted, har man et bedre overblik og dermed mulighed for at forebygge nye voldsepisoder. Derfor er det en god ide at udarbejde et internt registreringsværktøj, som for eksempel Frederiksberg Hjemmepleje har gjort (se bilag til kap. 8).

Det er også vigtigt, at alle medarbejdere kender både ledelsens og kollegernes ansvar, når det handler om vold på arbejdspladsen. Dette beskrives i en handleplan, som er kendt og tilgængelig for alle. Her bør også telefonnumre

og adresser på arbejdspladsens leder og kriseberedskabet fremgå (1; 2).

Konfliktnedtrapping via kommunikation

Der er metoder, man selv kan optræne og derved blive bedre til at undgå, at konflikterne opstår og udvikler sig. En metode er at træne en mere bevidst kommunikation. Den holdning, vi har til konflikter, viser sig i sproget, både verbalt og kropsligt. Jo mere man selv er bevidst om det mønster, man indgår i, overfor en konflikt, jo større bliver ens handlemulighed. Desto mere kan man selv vælge sin vej, om det er det optrappende eller det afspændende sprog, vi vil ind på (3).

Det er derfor en god ide at være bevidst om de muligheder for forebyggelse, man har via sit verbale sprog og kropssprog, og bruge det på en konfliktnedtrappende måde. At være i stand til at aflæse den andens signaler både når det gælder kropssprog og det verbale sprog, og dermed få de signaler og bruge den viden, man dermed får om vedkommendes sindstilstand.



Generelle konflikt- og voldsforebyggende råd

Nogle af de problemer, der hyppigt finder sted i samtaler med klienter, kunder og patienter er:

Forkert fokusering - dvs. en misforståelse af, hvad klienten vil. Dette sker i mange tilfælde, fordi man for hurtigt mener at vide, hvilke problemer klienten har. Det kan udløse aggression fra klientens side, hvis vedkommende føler, at der ikke er tid til og interesse for at lytte til hans/hendes fremlægning af sagen (4; 5).

Vær en aktiv lytter. Det er et godt konflikt- og voldsforebyggende middel at lytte aktivt til kunder, klienter, patienter, kolleger osv. Det er effektivt at lytte, også fordi modparten kan nå til selverkendelser blot ved at skulle formulere sig.

- Stil åbne spørgsmål (for eksempel "Hvordan...", "Kan du sige mere om...").
- Stil opklarende spørgsmål (for eksempel "Hvornår...", "Hvem...", "Hvor længe...", "Hvad betyder det præcist når du siger...").
- Hav øjenkontakt og brug gentagelser, opsummeringer og tavshed.
- Hold egne associationer tilbage.
- Kom ikke med gode råd.
- Kom ikke med løsningsforslag.
- Ærlig nysgerrighed er vigtig.

Projektiv identifikation - dvs. ubevidst identificering med klientens følelser.

Undlad at blive fyldt af den vrede og frustration, der kommer fra klienten. Vær i stedet opmærksom på stemningen, som kan give vigtig information om klientens sindsstemning (4; 5).

Afskæring af klientens mulighed for at komme ud af situationen, hvis det kommer til åben konflikt. Giv i stedet klienten mulighed for at komme ud af situationen uden at tabe ansigt. Hvis man i en hård tone siger til en ophidset klient, at vedkommende skal forlade ens kontor øjeblikkeligt, blokerer det for en god løsning. Klienten vil føle, at der bliver givet ordrer. Man kan i stedet understrege de muligheder, der fortsat er til stede, ved for eksempel at sige: "Hvis du sætter dig ud og venter lidt, vil jeg undersøge situationen nærmere". Dette kan i nogle tilfælde give den fornødne time-out til at sindene falder lidt til ro, og at man får en god afslutning som kan føre til et fortsat samarbejde (4; 5).

Ikke gøre klienten medansvarlig for samspeilet. Spørg i stedet klienten hvordan man kan komme videre. Lav en fælles kontrakt for det videre samarbejde. Gør klienten opmærksom på, at han virker truede, når han råber, og spørg ham til råds om, hvordan han synes at



I kan komme ud af situationen. I de fleste situationer vil klienten gå, hvis man beder ham om det, men i andre tilfælde vil det ikke føre til det ønskede resultat. Da er det vigtigt at have andre muligheder, der kan føre til en løsning af situationen (4; 5).

Undgå at fordømme klienten, men bevar respekten.

Brug positive formuleringer i stedet for negative. I stedet for altid at fokusere på problemet, kan man spørge til undtagelser, dvs. hvornår et problem ikke er til stede. Og man kan fokusere på, hvad klienten allerede selv gør for at løse det pågældende problem (4; 5).

Ikke-voldelig kommunikation

Der er måder, sprog og handlinger, som åbner eller lukker af for andre mennesker. Vær opmærksom på, om du bruger et konflikt-optrappende eller -nedtrappende sprog:

Jeg-sprog og du-sprog

Mange dårlige konflikter opstår, fordi vi prøver at gætte, hvad der er i den andens tanker – og gætter forkert. Vi forestiller os tit noget, som er mere farligt eller negativt, end det virkelig er (4). Vi tillægger i nogle situationer andre mennesker negative intentioner, som de slet ikke har. Og hvis vi konfronterer den anden med vores ideer om, hvorledes vedkommende er, kan det ofte vække vrede og irritation. Det mest kendte eksempel er, når vi siger til en anden: “Du er vist sur i dag” og vedkommende siger: “Nej, jeg er ej”, og vi så fortsætter med at sige: “Jo, det kan jeg da høre”. Så ender det givetvis med, at den anden bliver sur - og på den måde fik vi ret. Men den anden oplevede ikke sig selv som sur først, men blev det rigtig nok senere. Eller måske var vedkommende sur allerede fra starten, men selv om vi fik ret, gjorde det ikke kommunikationen bedre. At sende du-

OPTRAPPENDE SPROG

du-sprog
afbryder
ligeglad
ledende spørgsmål
bebrejder
abstrakt
fokuserer på fortiden
går efter personen

NEDTRAPPENDE SPROG

jeg-sprog
lytter til ende
interesseret
åbne spørgsmål
udtrykker sit ønske
konkret
fokuserer på nutid/fremtid
går efter problemet

budskaber, hvor man beskriver den anden, fører meget ofte til optrapning af konflikter.

I jeg-sprog taler jeg for mig selv. Jeg tager ansvar for mig selv, bliver på egen banehalvdel og undlader bebrejdelser, fortolkninger og diagnoser af den anden. Jeg-sprog er konfliktnedtrappende, fordi det ikke forulemper den anden, og fordi det åbner for at den anden lytter og måske endda forsøger at hjælpe. Situationen bliver mere tydelig, når jeg bliver tydelig i det, jeg siger (3).

At afbryde eller lytte til ende

Mange konflikter bygger på misforståelser af den andens univers. Det er nødvendigt at lytte til den anden og lade vedkommende forklare sig. De fleste mennesker er på deres egen måde eksperter i deres eget liv. De ved i hvert fald meget om det. Derfor får man mange gode og ofte brugbare oplysninger ved at lytte til den anden, i stedet for allerede på forhånd at have afgjort, hvad man mener om vedkommende. De fleste mennesker har gode intentioner og vil gerne have en fredelig løsning på en konflikt, og de fleste vil gerne forklare, hvorfor de gør, som de gør (3).

Ligeglad eller interesseret

Det er ikke alene det, du siger, der signalerer, hvad du mener. Din holdning, dit kropssprog, din stemmeføring og din øjenkontakt

fortæller også noget om din interesse eller mangel på samme. De fleste mennesker oplever det at blive lyttet til som beroligende og er glad for at et andet menneske viser interesse for dem. Det er derfor vigtigt at vise en åben, lyttende og interesseret indstilling til den anden. Et hvert menneske er jo også noget specielt - ingen er fuldkommen identisk med andre (3).

Ledende eller åbne spørgsmål

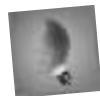
De åbne spørgsmål er undersøgende. De ledende har vi selv svaret på i forvejen. De åbne spørgsmål giver den adspurgte mulighed for at fortælle og spørgeren mulighed for at lytte (3).

Bebrejde eller udtrykke sit ønske

Ved at fortælle hvad jeg ønsker, tager jeg ansvar for, hvordan jeg gerne vil have det. Jeg bliver med andre ord på egen banehalvdel. Når jeg bebrejder, vækker jeg modstand og forsvar hos den anden og hører ikke dennes ønsker (3).

Abstrakt eller konkret

I det abstrakte sprog bruger vi tit ordene "man" og "bør". Vi lader den anden tilflyde regler og betragtninger og lægger ansvaret ud til en sløret almenhed. I det konkrete sprog holder vi os til den afgrænsede sag. Et eksempel er en medarbejder, der sagde til en mand, som havde mange børn med skiftende partnere, "Sådan



kan man da ikke leve". Men det kunne manden jo lige netop. Og det forhold måtte der tages udgangspunkt i for at løse de problemer, han og hans børn havde (3).

Fortid eller nutid/fremtid

Det kan være nyttigt at rede tråde ud. Men det kan være optrappen- de at fokusere for meget på, hvad der i fortiden forårsagede alle de problemer, der er nu. Fortiden kan alligevel ikke laves om. Derfor kan det være belastende at blive tillagt skyld for noget, der er sket. I stedet kan det være bedre at fokusere på de muligheder, der nu er for at undgå samme problemer igen eller for at søge at løse dem, hvis de stadig er der. Vi beskæftiger os ofte med fortiden, når vi vil have ret, vise hvor kloge vi er, eller blot vinde. Vi vil have den anden til at tilstå og måske endda sige undskyld. At tale om handlemuligheder nu eller i fremtiden er mere frugtbar og mindre konfliktskabende (3).

Person eller problem

Det er vigtigt at kunne skelne mellem den handlende og handlingen, at adskille person fra adfærd. Alt for ofte udtrykker vi utilfredshed med den anden som person, når det faktisk er en bestemt adfærd, vi ønsker at stoppe. Det handler om at samarbejde med vedkommende om at løse det konkrete problem. Derfor skal beskeden være "Lad være med at slå på andre" og ikke, som

man kan, hvis man fokuserer på personen sige: "Du må ikke være voldelig" (3).

Konkrete forebyggende råd:

- Forvent det uventede.
- Gør det ikke til en personlig magtkamp.
- Kom med entydige budskaber.
- Bliv ikke vred.
- Kend dine egne grænser og stærke og svage sider.
- Vær opmærksom på, at det ikke alene er det, du siger, der signalerer, hvad du mener (5).

Ansvarsfordeling før og efter en voldsepisode

På næste side specificeres ansvarsopgaverne for henholdsvis arbejdspladsens sikkerhedsorganisation, leder, kolleger samt den voldsramte som en slags checkliste. Opremsningen af ansvarsopgaver skal forstås således, at arbejdspladsen efter en voldsepisode påtager sig ansvarsopgaverne proportionelt med voldsepisodens omfang og alvorlighed. De fleste af underpunkterne behandles andetsteds i denne bog, og opdelingen i grupper skal alene læses som et forsøg på at systematisere ansvarsfordelingen før og efter en voldsepisode.



FØR EN VOLDSEPISE

Opbygning af forebyggelsestiltag.

Sikkerhedsorganisationen / ledelsens ansvar:

- Udarbejde en voldspolitik.
- Udvikle et internt voldsregistreringsværktøj.
- Få lavet en arbejdspladsvurdering, for at vurdere risikoen for vold.
- Uddanne personalet i voldsforebyggelse.
- Foretage tekniske og taktiske indretningsmæssige forandringer.
- Tilrettelægge arbejdet på en måde således at voldsepisoder så vidt muligt forebygges.
- Få en aftale i stand med en krisepsykolog, som kan kontaktes i voldstilfælde med henblik på en fælles debriefing af personalet og krisehjælp til den enkelte voldsramte. Have en aftale med pågældende psykolog om hvordan han/hun kontaktes udenfor normal arbejdstid. Virksomheder, hvor vold sker sjældent, kan indgå aftale med en lokal psykolog. Større virksomheder med større risiko kan etablere fast abonnement med en af de organisationer, der fungerer som professionelt kriseberedskab.
- Bede alle medarbejdere udpege en kollega, der efter en eventuel voldsepisode har det særlige ansvar at yde ham/hende kollegial førstehjælp. Listen over "samtalepartnere" bør også indeholde navn og telefonnummer på nærmeste pårørende, samt adresser og telefonnumre over medarbejderes institutionssøgende børn, således at arbejdspladsen efter en voldsepisode kan hjælpe med afhentning af institutionssøgende børn, samt kan underrette medarbejderens nærmeste pårørende om voldsepisoden.
- Sendte medarbejderne på førstehjælpskursus.

Vedligeholdelse

Sikkerhedsorganisationen / ledelsens ansvar:

- Repetere overfor personalet mindst en gang om året gode råd vedr. indretning, samtaleteknik, alarmprocedurer osv.
- Følg op på voldspolitikken for eksempel en gang om året for at evaluere og tilpasse den i forhold til nye forhold. Voldspolitikken bør være et årligt tilbagevendende punkt på dagsordenen på fx personalemøder.
- Informere nyansatte om voldspolitikken, indretningsvejledning, alarmprocedurer, samtaleteknik, lokal registrering af voldshændelser osv.



EFTER EN VOLDSEPISE

Handlinger. Sikkerhedsorganisationens ansvar:

- Registrere hændelsen lokalt.

Handlinger. Ledelsens ansvar:

- Samle personalet til en efterbearbejdning hurtigst muligt efter voldsepisoden.
- Om nødvendigt kontakte krisepsykologen. Krisepsykologisk behov kan også opstå i dagene efter voldsepisoden.
- Om nødvendigt anmelde til politi og Arbejdstilsynet og underrette pårørende og læge.
- Sørge for ikke at lade den voldsramte alene umiddelbart efter voldsepisoden.
- Sørge for at den voldsramte følges hjem.
- Undlade at kritisere handlemåde.
- I overensstemmelse med den voldsramtes ønsker tilpasse hans/hendes arbejdsopgaver de første dage efter episoden. Undgå at placere den voldsramte i situationer, der minder om hvor/hvordan voldsepisoden skete.
- Dække eventuel pressekontakt.

Handlinger. Kollegernes ansvar:

- Overtage ansvaret og være omsorgsfuld, være den trøstende skulder. Tale med den voldsramte om hvad der skete – lade den voldsramte tale lige så meget om episoden, han/hun har brug for. Prøv ikke at få den voldsramte til at glemme episoden. Undlade at komme med gode råd. Undlade at kritisere, latterliggøre eller bagatellisere episoden. Være opmærksom på at folk reagerer forskelligt.
- Den voldsramte må ikke lades alene, heller ikke når han/hun er kommet hjem efter arbejde. Tilbyde hjælp til praktiske gøremål, fx børneafhentning og/eller indkøb.
- Tage med hvis den voldsramte skal på hospitalet. Hvis den voldsramte har sygefravær, så ring regelmæssigt eller aflæg korte besøg.
- Acceptere at den voldsramte reagerer anderledes end sædvanligt, for eksempel bliver lettere vred eller ked af det. Være opmærksom på, at den voldsramte kollega muligvis kommer til at gennemleve et kriseforløb (se kap. 4).
- Undgå at dramatisere voldsepisoden hvis du fortæller om den til kolleger - dvs. udvise diskretion.

Handlinger. Den voldsramte:

- Tage imod tilbud om psykologhjælp.
- Fortælle hvad du har brug for af hjælp og overlad praktiske problemer til andre.
- Tale med kolleger, familie og venner om voldsepisoden.
- Gå om muligt på arbejde (du behøver ikke påtage dig dine ordinære arbejdsopgaver med det samme, men være på arbejdspladsen). Voldsepisoden bearbejdes bedst sammen med kolleger på arbejdspladsen, ikke derhjemme alene. Undlade at arbejde alene de første par dage efter voldsepisoden.





Litteraturhenvisninger

1. Branchearbejdsmiljørådet for Service- og Tjenesteydelser. (2001). *En værktøjskasse om: Voldsomme oplevelser og chokerende begivenheder - og hvad man kan gøre ved det*. www.barserviceogtjenesteydelser.dk.
2. Branchesikkerhedsrådet for Kontor og Administration. (1998). *Branchevejledning om voldsrisiko*. København, Arbejdsmiljøfondet.
3. Center for Konfliktløsning. (2000). *Kunsten at løse konflikter* (Kompendium). www.konfliktloesning.dk.
4. Det Kriminalpræventive Råd. (1994). *Overgreb mod sagsbehandlere - om vold, trusler, chikane og hærværk*. Politiets Blankettrykkeri. (Udgået fra lager - genoptrykkes ikke).
5. Berliner, P. (2000). *Vold og trusler på arbejdet. Forebyggelse af vold og trusler mod personale*. København, GEC Gad.



Psykologiske følger af vold på arbejdspladsen





Psykologiske følger af vold på arbejdspladsen

Af Peter Berliner

De psykologiske følger af vold på arbejdspladsen kan være store for den enkelte medarbejder, men de kan også have en voldsom indvirkning på samarbejdet på arbejdsstedet efterfølgende. Volden kan endvidere i væsentlig grad påvirke forholdet mellem medarbejdere og ledelse.

I en række tilfælde kan det starte en ond cirkel, så en episode med vold mod én eller flere medarbejdere kan gøre de ramte og de øvrige medarbejdere usikre på deres indbyrdes samarbejde og sænke den gensidige tillid. Hvis det sker, bliver teamet som helhed dårligere til at beskytte den enkelte mod volden. Forebyggelse af vold hænger således sammen med sikkerheden om at arbejdspladsen er i stand til at reagere hurtigt og fornuftigt på trusler og optrin til vold. Sikkerheden udspringer ikke mindst af, at medarbejderne ved, hvorledes de kan støtte hinanden i en farlig situation - og faktisk gør det. Ledelsen er meget centralt placeret i dette, idet en sikker og effektiv indgriben fra lederne i en farlig situation - og i efterbearbejdningen af en situation med vold -

øger medarbejdernes sikkerhed og følelse af at blive taget alvorligt og støttet. Findes denne indsats fra ledelsens side ikke, bliver arbejdspladsen mere sårbar overfor vold og overgreb.

Følgerne af vold og trusler er således ikke blot noget, der skal tages hånd om efter en voldelig episode. De er også væsentlige at forholde sig til som en del af det præventive arbejde for at forhindre senere voldsepisoder i at opstå.

Følgerne af vold og trusler kan belyses på tre niveauer:

1. Den ramte person,
2. Kollegerne og samarbejdet,
3. Ledelsen.

Den ramte person

Eksempel 1

I bladet Socialrådgiveren er gengivet et autentisk forløb med en socialrådgiver, der overfaldes af en kvindelig klient. Socialrådgiveren kaldes Maibritt.

Maibritt har en samtale med klienten. Pludselig farer klienten hen og river Maibritt i håret, der-



efter slår hun hende i ansigtet med knyttet hånd. Da Maibritt alligevel forsøger at fortsætte samtalen, begynder klienten at kaste rundt med stolene, hvorefter vagten fører hende ud.

Maibritt har nogle dage efter igen en samtale med klienten. Under denne samtale bemærker Maibritt en voldsom rysten i benene. Denne rysten bliver ved længe efter at samtalen er slut.

Da sagen er blevet anmeldt, skal Maibritt møde i byretten. Det udvirker en voldsom reaktion: "Jeg fik det ubeskriveligt dårligt. Jeg kunne ikke sove, jeg blev overstresset og rastløs. Det kørte bare rundt i hovedet på mig: Jeg skal ind og anklage hende - og arbejde videre med hende bagefter - jeg klarer det ikke! Hvordan får jeg professionel hjælp. Og jeg fantaserede mig til alle mulige og umulige værste tænkelige situationer, når jeg nu stod der i retten."

I retten oplevede Maibritt en følelse af, at det var hende, der var anklaget. "Og pludselig blev alt taget, jeg kunne ikke opfatte, hvad der blev sagt og min egen stemme forsvandt vist næsten."

Derefter var hun sygemeldt i lang tid. Hun kunne dårligt tage sig sammen til at stå ud af sengen, og når hun endelig var oppe, sad hun ved køkkenbordet og stirrede. Om natten handlede hendes ma-

reridt om, at hun stod anklaget for at have myrdet klienten.

Når hun var vågen, var det hele hendes livsgrundlag, der blev revet og flået i: "Min etik og min moral, min respekt og ydmyghed over for andre mennesker, alt det, der har været vigtigt for mig - det dur alligevel ikke. Eller er det bare mig, der ikke kan leve op til mine egne idealer i praksis".

Maibritt kunne i denne periode ikke klare, at der blev stillet krav til hende. Hun isolerede sig totalt, og følte sig som en skindød tilskuer til livet (1).

Reaktioner på vold og trusler

Vold og trusler påvirker mennesker på en række måder. Nogle gange er påvirkningen meget stor, andre gange mindre. Det hænger sammen med:

- episodens art,
- den ramtes livssituation som helhed,
- omfanget og arten af den sociale støtte til vedkommende, og
- mulighederne for en god efterbearbejdning og støtte til at vende tilbage til jobbet.

Påvirkningens størrelse afhænger ikke af, hvor stærk den enkeltes "personlighed" er, men om de livsomstændigheder, vedkommende befinder sig i - herunder om støtten fra ledelse og kolleger på arbejdspladsen.



Påvirkningen viser sig i form af reaktioner. Disse reaktioner er følelser, fornemmelser og tanker, som den ramte har, samt kan vise sig i den adfærd, vedkommende har:

De følelsesmæssige reaktioner omfatter:

- voldsomme og ofte uforståelige følelsesudsving,
- angst og ubehag - blandt andet knyttet til situationer eller gøremål, der minder én om den traumatiserende begivenhed,
- frygt for egen og ens families sikkerhed – for eksempel ved voldsofre, hvor man frygter at møde eller blive opsøgt af gerningsmændene,
- vrede og hævnfølelser,
- tristhed (ofte med en generaliseret opfattelse af at det altid går galt, og at man er uden værdi som menneske),
- skyldfølelser - over at være kommet i den traumatiserende situation eller over at have overlevet den, når andre ikke overlevede.

De kropslige reaktioner omfatter:

- øget hjertebanken,
- svimmelhed,
- svedeture,
- muskelspændinger,
- åndedrætsbesvær,
- træthed,
- nedsat lyst til sex,
- søvnproblemer,
- hovedpine,
- ondt i maven og
- kvalme.

De kropslige reaktioner markerer at kroppen befinder sig i en form for permanent alarmberedskab.

De tankemæssige reaktioner omfatter:

- tvangsmæssig optagethed af at tænke på den hændelse, man har været udsat for - ofte i form af endeløse overvejelser over, hvad man kunne have gjort anderledes,
- gentagne mareridt om det skete,
- koncentrationsbesvær, der viser sig som problemer med at fokusere og med at huske for eksempel aftaler eller helt dagligdags ting som indkøbslister og lignende.

De tankemæssige reaktioner viser sig ofte ved, at der fortælles bestemte typer af historier om det skete. Historier, hvor den ramte understreger alt det, der gik galt. I disse historier er der ikke mulighed for at finde en form for meningsfuldhed og dermed uddrage en form for erfaring af det skete. I stedet fastlåses man i gentagelse af sammenligninger mellem, hvordan livet kunne have været, hvis man ikke havde været udsat for den voldsomme hændelse, og hvorledes det er nu. Ligeledes er historier, der kredser om egen skyld og uværdighed, med til at fastlåse reaktionerne. Historier, der konkluderer, at der ikke er noget håb, og at man skulle have handlet anderledes, har samme virkning.



De sociale reaktioner omfatter:

- en tendens til at isolere sig fra andre. Lidt efter lidt trækker andre sig så væk fra vedkommende, fordi de finder hende/ham utilnærmelig og ubehagelig,
- øget iritabilitet overfor andre. Det kan vise sig som vrede og aggressivitet,
- en oplevelse af at være helt alene - og at ingen nogensinde vil kunne forstå én.

Sammenfattende kan man sige, at reaktionerne i nogen grad afspejler oplevelsen i selve den voldsomme hændelse, nemlig at man oplever sig som uden mulighed for kontrol, uden nogen form for medindflydelse på forløbet og ofte med en oplevelse af at være alene, uden andres støtte. Dette gentages i reaktionerne efter hændelsen, idet man føler, at man ikke kan kontrollere sit liv; man synes måske ikke, at man kan gøre det forståeligt for andre, hvordan man har det; man isolerer sig fra sociale relationer og kan i det hele taget ikke finde en mening med det skete og med livet i det hele taget.

Når en person har været udsat for vold eller trusler og har nogle af de nævnte reaktioner, har han/hun brug for støtte. Denne støtte vil kunne gives af lederne på jobbet, af kollegerne og af professionelle. Støtten kan rette sig mod den enkelte person eller mod gruppen af medarbejdere.

Det er ofte godt at give støtten til hele gruppen, idet vold på arbejdspladsen jo er et fælles problem for medarbejderne. Det bør derfor ikke individualiseres, således at man indirekte kommer til at antyde, at det er den ramtes egen skyld.

At give offeret skyld er et væsentligt problem i efterbearbejdningen af voldsepisoder. Men offeret har ikke skyld i at være blevet slået på. Måske har medarbejderen handlet på måder, der bagefter kan kritiseres (det er jo nemt, når nu det ikke gik godt!). Men en medarbejder skal jo ikke slås på alligevel. Ingen medarbejder ønsker vel at blive slået på - og har derfor aldrig andel i skylden for at det rent faktisk skete. I stedet for at tale om alt det, der kan give medarbejderen en følelse af "skyld", må man kigge fremad på, hvad vi som team kan lære om, hvad der kan være hensigtsmæssigt at gøre i en fremtidig situation, for at forebygge nye situationer med vold og trusler.

Det skal nævnes, at der ikke er nogen sammenhæng imellem ud-satheden for vold og medarbejdernes faglige dygtighed. Der er alt for mange andre faktorer, der gør sig gældende, til at man kan finde en sådan sammenhæng. Så en meget væsentlig del af støtten til voldsofre er faktisk blot af undlade at antyde at "det var deres egen skyld". I stedet må man støtte den enkelte i at komme videre



og ikke vedvarende få for mange af de ovenfor nævnte symptomer.

Professionel hjælp

At tilbyde psykologsamtaler til den eller de personer, der er blevet ramt af vold på arbejdspladsen, er blevet meget udbredt i dag. Det er også en god måde at støtte vedkommende på, men man bør nok være meget opmærksom på, at denne form for hjælp skal supplere den støtte, der gives på arbejdspladsen. I nogle tilfælde skubbes problemerne over på den ramte person, og man lader indsatsen stoppe ved henvisningen til en psykolog. På arbejdspladsen fortsætter alt ellers som tidligere. Dette er ikke en god efterbearbejdning, idet den i værste fald kommer til at stemple den ramte som anderledes. I stedet skal man på arbejdspladsen foretage en efterbearbejdning (med eller uden deltagelse af psykolog) og anvende henvisningen til psykolog som et supplement til denne aktive støtte. I så tilfælde kan det være et godt bidrag til støtte af den enkelte.

Eksempel 2

Joan er buschauffør. Hun er midt i 40'erne og møder ofte meget tidligt, da det passer med, at hun kan være hjemme igen, når hendes store børn kommer hjem fra skole. En mørk vintermorgen kører hun ind på et stoppested bag en anden bus. Da hun åbner døren, løber en mand hen langs den anden bus og springer ind i

Joans bus. Uden yderligere varsel slår han hende hårdt i ansigtet flere gange, hvorefter han prøver at få fat i hendes taske og byttepenge. Det lykkes ikke for ham, og han springer ud af døren og flygter. Joan er meget forstumlet og har meget ondt dér, hvor han slog hende. Hun kan mærke, at hun bløder. Der er kun nogle få passagerer i bussen, og de stirrer bare forskrækkede på hende.

Joan formår at gå ud af bussen og hen til den næste bus. Dér opdager hun, at også buschaufføren i den anden bus er blevet slået af manden. Den anden buschauffør er ilde tilredt og vil på skadestuen med det samme. Joan tilkalder assistance, men afventer ikke, at den kommer. I stedet prajer hun en taxi og hjælper den anden buschauffør ind i den. Taxachaufføren er noget modvillig, da han er nervøs for at få blod på bilens sæder, men af sted kommer de trods alt. På skadestuen bliver de behandlet, og det viser sig at Joans næse og kæbe er brækket. Joans mand kommer og er hos hende hele dagen.

På arbejdsstedet indkaldes medarbejderne og bliver informeret om det skete. Ledelsen fortæller om det og indhenter kommentarer fra medarbejderne. Der foretages ikke en egentlig psykologisk bearbejdning, da de to ramte begge er indlagte på hospitalet.



Efter overfaldet reagerer Joan med gråd og en følelse af at være blevet voldsomt ydmyget. Hun bliver ved med at søge efter en grund til, at det skete, og giver i stigende grad sig selv skylden for det. Hun skulle have været hurtigere til at forsvare sig, siger hun og udvikler en idé om, at hun er for tillidsfuld overfor folk. Hun bebrejder også sig selv for ikke at have været nok opmærksom på gerningsmanden, da han kom ind i bussen. Hun er meget flov over det skete og føler sig meget flov og skamfuld, når folk kigger på hendes forslåede ansigt. "De tror nok at jeg selv er kommet i slagsmål - og at jeg drikker for meget og har fået tæv på et værtshus", siger hun.

I tiden efter episoden udvikler Joan en række reaktioner - hun begynder at reagere meget voldsomt overfor uventede hændelser, for eksempel uventede gæster; ved støj eller højlydt tale trækker hun sig ind i sig selv og holder op med at høre efter; ved konflikter trækker hun sig straks ud af situationen, og hun begynder i stigende grad at isolere sig fra andre mennesker.

I eksemplet ses det, hvorledes Joans selvbillende ændres, idet hun søger at give sig selv skylden for det skete. Det fører til skam over det skete. Endvidere fører det til, at hun oplever kontakten med andre vanskelig.

Hun ønsker i første omgang ikke krisepsykologisk behandling, men da hendes selvbefejdelser bliver mere og mere ubehagelige for hende, beder hun om hjælp cirka 14 dage efter overfaldet.

Denne behandling startes, og den første time bruges til at høre om selve hændelsen og hendes tanker om denne. Disse tanker kredser om, at det var hendes egen skyld, fordi hun ikke er opmærksom nok. Som bevis for ideen om at hun er uforsigtig, nævner hun en hændelse, der fandt sted, da hun var omkring 19. Det var i Amsterdam, hvor hun sammen med en veninde gik ind på et værtshus i et "skummelt" kvarter. På værtshuset blev Joan pludseligt omringet af en gruppe fulde mænd, der skubbede til hende og var ubehagelige. Det lykkedes dog Joan og veninden at komme væk fra stedet. Denne hændelse viser tydeligt, fastholder hun, at hun ikke er nok opmærksom på det, der sker omkring hende, idet hun med det samme skulle have set, at mændene på værtshuset kunne blive farlige. Hendes selvopfattelse har ellers altid været, at hun har orden på sit liv, ved hvad hun vil og nok skal klare sig. Men, siger hun, overfaldet viser jo netop, at det har hun ikke. I samtalen undersøges det, om hendes argument holder. Dette gøres ved at se på de mange situationer, hvor hun har klaret sig. Og dem er der mange af i hendes liv.



Næste gang Joan kommer til behandlingen, er hun fyldt af vrede. Vreden er rettet mod gerningsmanden. Hvis hun ser ham, vil hun slå ham ihjel, siger hun. Hun er meget optaget af tanken om at finde ham og straffe ham. I samtalen undersøges hendes vrede med henblik på, hvorledes den bedst anvendes til at komme videre. Der tales om vredens berettigelse, samt om, hvordan den også binder hende til gerningsmanden og om ulemper og fordele ved selv at straffe ham. Hun slutter af med at sige, at hun grundlæggende set ikke gider tænke så meget på ham og allerhelst bare gerne vil kunne få tankerne om ham til at fylde mindre.

Tredje gang er Joan optaget af at engagere sig i sikkerheden på arbejdet. Hun vil gerne kunne gøre en indsats for at øge sikkerheden for chaufførerne. Hun har besluttet sig for at gå ind i sikkerhedsudvalget og vil i øvrigt arbejde for opbygningen af en formaliseret kollega-støtte ordning efter voldelige overfald, trusler og uheld. Hun er glad over, at sårene i hendes ansigt ikke er så tydelige mere. Hun siger, at sårene og senere arene nok kan ses, men at hun selv vil bestemme, om de skal påvirke hendes selvbillede af at være en ligeværdig og betydningsfuld person for sig selv og andre.

Samtaleforløbet omfattede tre

gange. I hele perioden var både hendes mand og børn meget støttende med praktiske gøremål og med at lytte til hende. Men Joan var i begyndelsen meget flov overfor dem, idet hun syntes at hun var for selvoptaget med hensyn til sit udseende og i øvrigt skulle være meget stærkere og snarere tage sig af de andre, i stedet for at de skulle tage sig af hende. Efterhånden bliver hun mere accepterende over for at kunne have det svært.

Forløbet viser, hvorledes Joan går fra forvirring og selvanklager til et engagement i sikkerheden på arbejdspladsen. Hun placerer sig dermed i en handleorienteret position over for den vold, hun har været udsat for - idet hun aktivt vil forebygge gentagelser. På arbejdspladsen beder hun selv lederen indkalde til et møde, hvor hun fortæller om sine oplevelser som optakt til en diskussion om fælles holdninger til voldsforebyggelse og støtte til kolleger.

Forebyggelse af reaktioner

Dette eksempel viser, hvorledes man på arbejdspladsen og i familien var støttende over for Joan. Endvidere blev hun henvist til samtaler hos en psykolog. Der er dog endnu flere tiltag, der kan være støttende. Disse vil vi nu se på.

For at undgå at reaktionerne udvikler sig på en måde, der ned-





sætter livskvaliteten for den ramte, er det vigtigt, at man efterbehandler situationer med vold eller alvorlige trusler om vold. Dette omfatter lederens og kollegernes støtte samt den fælles bearbejdning på arbejdspladsen (2).

Lederens rolle

Lederen kan om muligt tage en samtale med den ramte medarbejder umiddelbart efter det skete eller senere, når forholdene muliggør det.

Lederen bør altid om muligt være tilstede, så snart episoden sker - eller hun/han må tilkaldes med det samme. Umiddelbart efter episoden er det nødvendigt at spørge om, hvad der er sket. Dette kan gøres hensynsfuldt - og uden antydning af kritik af medarbejderens adfærd i hændelsesforløbet. Den ramte vil, som nævnt, være meget følsom overfor enhver form for antydning af egen "skyld".

I det følgende skema gives nogle forslag til lederens støtte af medarbejderen:



MEDARBEJDEREN	LEDERENS STØTTE
Virker rolig, fattet og sikker	Lederen støtter denne adfærd, men fortæller om, at det alligevel er nødvendigt at tale om situationen med den ramte og de øvrige medarbejdere
Giver udtryk for angst	Lederen forklarer, at der er sikkerhed nu - og at der bliver taget "hånd om" sagen. Det er ikke noget, den ramte står alene med, forsikres der
Undskylder og bebrejder sig selv det skete	Lederen siger at det ikke var medarbejderens skyld og forsikrer at der vil blive ydet støtte
Giver udtryk for at være ked af at være til besvær	Lederen giver udtryk for at have rigelig tid til at tale med den ramte
Er forvirret og taler usammenhængende om det skete	Lederen informerer klart og tydeligt om den videre behandling af sagen - og lytter dernæst på medarbejderen
Taler meget om hændelsen og giver udtryk for at være meget rystet	Lederen søger ikke at bagatellisere eller bortforklare den ramtes oplevelse. Selv om den aktuelle episode måske for lederen kan synes mindre alvorlig, bør den tages alvorligt i situationen
Er ophidset, grædende og gestikulerende.	Lederen lader medarbejderen udtrykke sine følelser og giver hjælp gennem klar meddelelse om, hvor vedkommende skal hen, hvad der skal ske, etc. Ligeledes kan en arm om skulderen eller blot det at være tilstede være en hjælp i denne situation
Føler sig ydmyget og nedværdiget.	Lederen taler med den ramte på en respektfuld og høflig måde
Er vred og skælder ud på lederen	Lederen lytter til medarbejderen - det handler lige nu om at støtte vedkommende, ikke skændes med hende/ham
Giver udtryk for frygt for at episoden vil gentage sig	Lederen orienterer om at man på arbejdspladsen vil søge at undgå en gentagelse af episoden. Det siges tydeligt, at sikkerheden er et ansvar, der ligger hos ledelsen



Nogle generelle fremgangsmåder for lederens samtale med ofret er følgende:

- Find ud af om ofret har fysiske skader, der bør behandles af en læge.
- Forklar for den ramte, hvad formålet i samtalen er. Det bør fremgå, hvad du gerne vil tale om og hvorfor. Forklar hvad de oplysninger, du får, skal bruges til.
- Giv ofret ro under samtalen (på et kontor, eller et andet roligt sted).
- Lad ofret med egne ord fortælle om episoden.
- Lad den ramte udtrykke følelser.
- Giv den ramte valgmuligheder, hvor det er muligt.
- Anerkend den måde, den ramte oplever episoden på - og sig tydeligt, at angrebet på vedkommende opfattes som et angreb på hele arbejdspladsen.

Kollegial støtte

Kollegerne kan i tiden efter en voldsepisode støtte den ramte ved ikke at trække sig bort fra ham/hende. Hvis han/hun har lyst til at tale om det passerede, bør man lytte til det - og ikke forsøge at bagatellisere, overdramatisere eller

bortlede opmærksomheden fra det skete. Det er vigtigt, at den ramte får lov til at fortælle sin oplevelse af episoden.

Den ramte bør ikke være alene umiddelbart efter det skete, men kan efter den nødvendige undersøgelse af det skete eventuelt få fri. Man bør da sikre sig at personen har nogen at tale med hjemme eller andetsteds. Man bør sørge for at den ramte får ledsagelse til sin bopæl. Han/hun skal helst ikke efterlades alene på sin bopæl, men man bør sørge for at der er nogle tilstede dér. Det kan være en god ide, at der på arbejdspladsen, på lederens foranledning, nedsættes en gruppe af medarbejdere, der de næste dage har ansvaret for at personen ikke er alene. Gruppen må sikre sig, at der er mulighed for kontakt, hvis den ramte har brug for at tale med nogen eller at der er nogen til stede.

Psykologisk efterbearbejdning på arbejdspladsen

For at undgå usikkerhed blandt de øvrige medarbejdere, bør lederen foretage en efterbearbejdning sammen med medarbejderne.

Det foregår ved at de samles til en orientering om det skete - og en samtale om deres spørgsmål og reaktioner.

Efterbearbejdningen består i at tale om det skete. Man bruger en huskeliste, der omfatter følgende



emner: det fysiske, det kognitive, det sociale og det følelsesmæssige. Gennemgangen består i en styret samtale om emnerne i den gruppe, der arbejder sammen. Tidspunktet for samtalen kan være lige efter en voldsom oplevelse - men kan også være senere, i form af fælles bearbejdning af følgevirkninger.

Samtalen drejer sig om at skabe klarhed om det passede. Formålet er at tale om, hvad der skete og styrke en følelse af at man kan gøre noget for at forebygge lignende situationer fremover.

Det fysiske område består i en samtale om de kropslige reaktioner, man kan have. Eventuelle tilskadekomster omtales, således at alle orienteres om skadens omfang.

Det kognitive område drejer sig om at skabe en fælles, sammenhængende fortælling om det skete.

Det sociale aspekt består i en samtale om hvorledes samarbejdet mellem medarbejderne kan "bruges" forebyggende overfor vold fremover. Der kan tages udgangspunkt i den enkeltes oplevelse af egen indsats i forløbet, men gensidig kritik bør undgås og i stedet formuleres som ønsker til samarbejde i mulige fremtidige volds- og trusselssituationer.

Den følelsesorienterede del af efterbearbejdningen drejer sig om, at man taler om, hvilke følelsesmæssige reaktioner, man havde/har. Den enkeltes følelser sættes derved i relation til de andres. Det behøver ikke at føre til enighed om følelserne, men fører oftest til en normalisering, dvs. den viden om, at egne følelser ikke er "sære" eller afvigende, men ligner alle de andres.

Følelserne indlejres på denne måde i en social sammenhæng, således at de ikke blot bliver ladet tilbage i den personlige oplevelse.

Efterbearbejdningens mål er at styrke arbejdspladsens mulighed for at håndtere muligt voldelige situationer fremover. Problemet med trusler og overfald er ikke den enkeltes, men det er først og fremmest institutionens fælles problem og ansvar.

Litteraturhenvisninger

1. *Socialrådgiveren* nr. 19, 1992. Side 4-5.
2. Peter Berliner. 2000. *Vold og trusler på arbejdet. Forebyggelse af vold og trusler mod personale*. København: G.E.C. Gad.





Når volden bliver en politisag





Når volden bliver en politisag

Af Claus Nørøxe og Villy Sørensen

Gennem de senere år er der i stigende grad blevet fokuseret på de mange overgreb, ansatte bliver udsat for på arbejde eller i kraft af det arbejde, de udfører.

Det stigende anmeldelsestal kan, som beskrevet i kapitel 2, skyldes, at man i langt højere grad end tidligere har et ønske om at anmelde, hvad man har været udsat for. Mange arbejdspladser har besluttet sig for at have en meget lav tolerancetærskel og har formaliseret måden at anmelde hændelserne på.

Det giver stigende anmeldelsestal, som giver anledning til megen omtale og dermed forøget angst hos nogle.

I kapitel 1 er der nærmere redegjort for de bestemmelser i straffeloven, som pålægger straf for vold eller trussel om vold, herunder imod offentligt ansatte. I det følgende vil der nærmere blive redegjort for sagens behandling hos politiet og anklagemyndigheden og i retten. Der vil endvidere blive redegjort for betingelserne for at kunne få erstatning for det tab, man mener at have lidt i forbindelse med overfaldet.

Det er vigtigt, at man føler sig tryk på sin arbejdsplads. Det er derfor også vigtigt for såvel ansatte som arbejdsgivere, at forholdene anmeldes både for at konstatere problemets omfang og skaffe ofrene erstatning samt for at markere, at vold eller trussel om vold ikke accepteres. Derfor bør man på alle arbejdspladser drøfte problemet, aftale "tolerancetærskel", aftale formelle fremgangsmåder vedrørende anmeldelser, hvem der er anmelder og hvorledes sagen følges op i strafferetlig og erstatningsretlig henseende.

Sagens behandling hos politiet og anklagemyndighed

Normalt vil en person, som har været udsat for vold eller trusler om vold, henvende sig til politiet og forklare om hændelsen. Sagen kan dog også begynde med at politiet ad andre kanaler bliver gjort opmærksom på det passerede og derigennem får mulighed for at indlede en efterforskning.

Det skal understreges, at hverken den forurettede eller andre har nogen anmeldelsespligt til politiet og ingen er i øvrigt forpligtet til at afgive forklaring over for politiet. Efter retsplejeloven er der kun pligt til at give oplysninger om navn, adresse og fødselsdato – men ikke personnummer. Herudover er ingen, som anført, forpligtet til at afgive forklaring til politiet og det gælder såvel sigtede som vidner, og politiet må selv-



sagt ikke anvende tvang for at få dem til det.

Retten til ikke at sige noget gælder for sigtedes vedkommende også i retten. Derimod er vidner som udgangspunkt pligtige at afgive forklaring i retten. Man har dog ikke pligt til at afgive forklaring imod ens nærmeste, eksempelvis ægtefælle eller samlever. Et vidne, der ikke har ønsket at afgive forklaring til politiet, kan således indkaldes til et retsmøde, hvor vidnet så har pligt til at afgive forklaring, medmindre der foreligger en undtagelsesbestemmelse som netop anført.

Straffeprocessen er reguleret af mange detaljerede regler for at undgå, at uskyldige borgere uretmæssigt retsforfølges.

Det er en grundlæggende regel i henhold til retsplejeloven, at efterforskningen skal være objektiv, dvs. at efterforskningen skal have for øje ikke blot at skaffe grundlag for at de skyldige drages til ansvar, men også at uskyldige ikke forfølges. Man kan således ikke som politimand udelukkende gå "på jagt" efter de informationer, der udgør beviser for den sigtedes skyld, men må også bestræbe sig på at finde de oplysninger, der taler til gunst for den sigtede.

Når man er afhørt til politirapport, refereres forklaringerne. Man skal have lejlighed til at gennemlæse, godkende og eventuelt underskrive sin forklaring.

Når efterforskningen er afsluttet, er det anklagemyndigheden, der skal afgøre, om beviserne har en sådan styrke, at der er udsigt til at den sigtede vil blive dømt i retten. Det er anklagemyndigheden, der har bevisbyrden. Sigtede skal altså ikke bevise sin uskyld. Heri ligger, at anklagemyndigheden skal kunne bevise, at den pågældende bestemmelse i straffeloven objektivt er overtrådt, eksempelvis at der er tildelt et slag, og at den subjektive betingelse – at slaget er tildelt med vilje – er opfyldt. Kan anklagemyndigheden ikke løfte denne bevisbyrde, eller er der en rimelig tvivl herom, må man undlade at rejse tiltale.

Når anmeldelse om overtrædelse af straffeloven er indgivet, findes der forskellige muligheder for, hvordan politi og anklagemyndighed kan reagere.

Politiet kan efter retsplejeloven afvise en indgivet anmeldelse, hvis der ikke findes grundlag for at indlede en efterforskning. Det kan skyldes, at den handling, der indgives anmeldelse om (for eksempel mobning) slet ikke kan karakteriseres som strafbar. Anmelderen vil blive underrettet om afvisningen og også få en forklaring på, hvorfor man fra politiets side har valgt denne udvej. Samtidig bliver man oplyst om den klagemulighed, der eksisterer. Der kan klages til den regionale statsadvokat inden fire uger efter man har fået meddelelse fra politi-



mesteren om afvisningen. Den regionale statsadvokat kan omgøre politimesterens beslutning.

Er efterforskningen begyndt, men det skønnes, at der ikke er grundlag for at fortsætte efterforskningen (politiet kan være nået til det resultat, at man aldrig vil kunne finde gerningsmanden, idet personoplysningerne simpelthen ikke er gode nok) reageres på samme måde, dvs. underretning, klagemulighed og frist som netop beskrevet.

Når efterforskningen er afsluttet, har anklagemyndigheden i øvrigt en række valgmuligheder for sagens afgørelse. Viser det sig, at sigtelsen er grundløs (det kan være den forkerte person, politiet har sigtet, som følge af de informationer politiet har fået under efterforskningen), underrettes den forurettede herom med en forklaring og information om, at der kan klages over afgørelsen til den regionale statsadvokat.

Selv om sigtelsen ikke er grundløs, kan det alligevel være, at sagen ikke kan rejses. Det skyldes i så fald, at anklagemyndigheden ikke mener at kunne løfte bevisbyrden. Også i denne situation skal der ske underretning og klagevejledning.

Der kan således opstå situationer, hvor den forurettede har al mulig grund til at opfatte sig selv som overfaldet, men hvor sagens slutning alene skyldes anklagemyn-

dighedens manglende mulighed for at løfte sin bevisbyrde. Der er absolut ingen grund til at fortolke slutningen af sagen som udtryk for, at man ikke stoler på vidnets (forurettedes) oplysninger. *Den forurettede har netop i denne situation et meget stort behov for støtte ikke alene fra familie og venner, men også fra ledelse og kolleger på arbejdspladsen.* Det er derfor en god ide, at man på arbejdspladsen har en politik på dette område gående ud på, at man i fællesskab har afstukket grænserne for, hvad man som ansat ønsker at finde sig i (som nærmere beskrevet i kapitel 3).

Varetægtsfængsling

Hvis politi- og anklagemyndighed er af den opfattelse, at beviserne i sagen allerede indledningsvis er af en sådan karakter, at sigtede straks skal anholdes, kan det overvejes, om gerningsmanden eventuelt skal fremstilles for en dommer med henblik på varetægtsfængsling.

Denne overvejelse skal ske meget hurtigt. Det fremgår nemlig af Grundloven, at sigtede skal fremstilles for en dommer inden der er gået 24 timer fra anholdelsen. For at kunne varetægtsfængsle skal retten føle sig overbevist om, at en række detaljerede betingelser, som er nævnt i retsplejeloven, er opfyldt. Derfor sker der alene fremstilling og varetægtsfængsling i de groveste voldssager eller i tilfælde, hvor gerningsmanden



har gjort sig skyldig i gentaget vold. I alle andre voldssager løslades gerningsmanden efter afhøring hos politiet, og sagen vil på et senere tidspunkt blive indbragt for retten.

Sagens behandling i retten

Sagen kan af anklagemyndigheden indbringes for retten på forskellig måde, alt afhængig af sagens karakter og sigtedes holdning til sagen.

Tilståelsessag

Erkender sigtede sig skyldig, vil sagen blive indbragt for retten ved en såkaldt "Begæring om efterforskningsforhør." Har forurettede et erstatningskrav, vil forurettede og den eventuelle bistandsadvokat, jf. nedenfor, blive indkaldt til retsmødet for at få mulighed for at gøre kravet gældende. Derimod vil den forurettede ikke blive afhørt om selve volds-episoden. Kun sigtede afhøres, og på grundlag af hans forklaring af-siger retten, der beklædes af én dommer, dom i sagen. Dommen kan af såvel den dømte som af anklagemyndigheden ankes til landsretten, hvis der ikke er tilfredshed med straffens udmåling.

Nævningesag

Såfremt sigtede nægter sig skyldig, og anklagemyndigheden ønsker at nedlægge påstand om en fængselsstraf på fire år eller derover, udarbejdes der et anklageskrift, og med dette sendes sagen

til Landsretten. Som første instans skal Landsretten behandle sagen ved et nævningeting, hvor de 12 nævninger alene afgør spørgsmålet om tiltaltes skyld. Strafadmålingen fastsættes af de 12 nævninger og de tre deltagende juridiske dommere i fællesskab.

Skyldsspørgsmålet kan ikke ankes, men strafudmålingen kan ankes til Højesteret.

Domsmandssag

De fleste sager for vold føres imidlertid for en domsmandsret i den retskreds, hvor handlingen er begået.

Sagen indledes med, at anklagemyndigheden udarbejder et anklageskrift, som sammen med sagens dokumenter fremsendes til den ret, der skal behandle sagen. Anklageskriftet er en skrivelse, hvor sagen overlades til rettens behandling og afgørelse. Anklageskriftet er den formelle ramme for sagsbehandlingen. I anklageskriftet skal forbrydelsen beskrives med de kendemærker, der er angivet i den pågældende bestemmelse i straffeloven med en kort angivelse af det forhold, for hvilket tiltale er rejst samt hvor, hvornår og hvordan handlingen er begået.

Foruden anklageskriftet fremsendes sagens akter (politirapporter, fotos, tekniske erklæringer, lægeerklæringer m.v.) og, hvis det drejer sig om en tidligere straffet person, tillige oplysninger i form



af straffeattest og tidligere domme. Det er også tænkeligt, at den tiltalte har været igennem en undersøgelse af sine personlige forhold foretaget af Den fri Kriminalforsorg (personundersøgelse), og den pågældende kan også have været undergivet en mentalundersøgelse. Resultatet af sådanne undersøgelser overlades ligeledes retten.

For at angive omfanget af domsforhandlingen og underrette forsvaren om, hvad anklagemyndigheden vil fremkomme med af oplysninger under domsforhandlingen, skal sagen også indeholde en bevisfortegnelse. Heri er anført de vidner, som anklagemyndigheden vil afhøre. I denne forbindelse skal man erindre sig, at anklagemyndigheden er undergivet det tidligere omtalte objektivitetsprincip, hvilket betyder, at anklagemyndigheden også skal indkalde vidner, der har udtalt sig til gunst for den tiltalte.

Når sagen er berammet, dvs. når retten har besluttet sig for, hvornår sagen skal behandles, udarbejdes en stævning, der forkynnes for tiltalte (sigtede skifter "navn" til tiltalte, når anklageskriftet er sendt til retten). I stævningen er angivet, hvad der sker, hvis tiltalte udebliver, bl.a. at han kan anholdes af politiet og bringes til retten.

Vidnerne, herunder forurettede,

indkaldes ligeledes til det bestemte klokkeslæt, den dag sagen skal domsforhandles. Er disse tilsigelses rettidigt forkyndt for vidnerne, er disse, uanset om de mener de er undergivet vidnefritagelses- eller udelukkelsesgrunde, pligtige at møde frem. Gør de ikke det, eksisterer der en vifte af tvangsmuligheder. De kan pålægges en bøde, de kan afhentes ved politiets foranstaltning, de kan pligtes til at betale de udgifter, deres udeblivelse har forårsaget, de kan pålægges en løbende bøde indtil de møder frem, og endelig kan de tages i forvaring indtil vidneforklaringen kan finde sted, eller de indvilger i at afgive forklaring. Vidnet kan dog højst tages i forvaring indtil 6 måneder.

Domsforhandlingen

Når sagen begynder i retten er følgende tilstede: Retsformanden, der er jurist, sammen med de to domsmænd, anklageren, tiltalte, hans forsvarer og eventuelt bistandsadvokat jf. nedenfor, men normalt også tilhørere og pressens repræsentanter.

Udgangspunktet i alle straffesager er, at dørene er åbne, og der er fri adgang for stort set alle interesserede. Der må også refereres fra retsmødet.

Processen indledes ved, at anklageren læser anklageskriftet op, hvorefter tiltalte udtaler, om han kan erkende sig helt eller delvis skyldig. Derefter bliver han afhørt af anklageren, der som



grundlag for sin afhøring har de forklaringer, der er afgivet til politirapport. Det skal her indskydes, at de forklaringer, der skal lægges til grund for dommen, skal afgives umiddelbart for den dømmende ret. Konsekvensen af dette er, at man ikke kan bruge politirapporter som bevismateriale, og at alle skriftlige beviser skal læses op i retten.

Når anklagerens afhøring er forbi, har forsvareren samme mulighed. Har retten supplerende spørgsmål, kan retten selv stille disse.

Uanset hvem der stiller spørgsmålene, er tiltalte frit stillet med hensyn til, om han vil besvare dem, idet han allerede inden afhøringen bliver gjort bekendt med, at han som tiltalt har ret til at undlade at besvare spørgsmål. Han må gerne "lyve", når blot han ikke derigennem kaster mistanke om noget strafbart på uskyldige personer.

Når afhøringen af tiltalte er afsluttet, er det vidnernes tur. Alle, der indkaldes som vidne i retten, har som udgangspunkt pligt til at afgive forklaring. Vidnet skal tale sandt. Det er forbundet med et strengt strafansvar at lyve som vidne i retten. Selve afhøringen foregår på samme måde som beskrevet vedrørende de tiltalte. Både tiltaltes og vidnernes forklaringer refereres i retsbogen.

Når tiltalte og vidner er afhørt, sker der oplæsning af de doku-

menter, anklager og forsvarer vil anvende under sagen.

Anklageren procederer herefter sagen, dvs. han konkluderer sin opfattelse på baggrund af, hvad der er kommet frem i retten og giver udtryk for sin opfattelse af skyldsspørgsmålet og strafudmålingen. Forsvareren får herefter ordet og giver udtryk for sin opfattelse. Såvel anklager som forsvarer har mulighed for at besvare modpartens hovedindlæg. Den tiltalte får sluttelig af retsformanden mulighed for at knytte supplerende bemærkninger til såvel det under bevisførelsen fremkomne, som det under proceduren nævnte.

Herefter trækker retten sig tilbage for at votere. Det betyder, at retten drøfter både skyldsspørgsmålet og strafudmålingen. Retens medlemmer – retsformanden og de to lægdommere – har hver en stemme, og der afgives dom efter stemmeflertallet. Frifindes tiltalte, har anklagemyndigheden 14 dage til at anke dommen til landsretten. Dømmes han, kan anklagemyndigheden nøjes med at anke strafudmålingen.

Findes tiltalte skyldig, har han 14 dage til at anke såvel skyldsspørgsmålet som strafudmålingen eller evt. kun strafudmålingen. Domfældte kan også vælge at modtage dommen.

Sammen med afgørelsen af skyldsspørgsmålet vil der også normalt være taget stilling til, om



forurettede skal have erstatning og hvilken størrelse denne erstatning skal have, jf. nærmere nedenfor.

Udpegning af en kontaktperson for vidner

I sager om vold, trusler eller anden personfarlig kriminalitet udpeges en kontaktperson hos politiet eller anklagemyndigheden som vidnet kan henvende sig til. Ordningen skal lette kommunikationen mellem politiet/anklagemyndigheden og vidnet samt modvirke misforståelser som følge af, at flere forskellige medarbejdere taler med vidnet. Ordningen omfatter også vidner, som samtidig er forurettede.

Udpegningen af en kontaktperson vil ske så tidligt som muligt, dvs. normalt allerede ved den første afhøring af vidnet. Kontaktpersonen kan være den polititjenestemand, der deltager i efterforskningen, eller en anklager, der beskæftiger sig med sagen. Kontaktpersonen kan også være en centralt placeret person hos politiet eller anklagemyndigheden, der ikke direkte deltager i behandlingen af sagen, for eksempel en sekretariatsleder eller lignende, der let kan skaffe sig viden om den konkrete sag.

Kontaktpersonens opgave er som anført at hjælpe og støtte vidnet. Kontaktpersonen kan for eksempel give vejledning om muligheden for, at retten kan træffe beslutning om dørlukning, referatforbud, navneforbud, udelukkelse

af bestemte personer eller grupper fra retsmøder og om afgivelse af vidneforklaring i retten uden tiltaltes tilstedeværelse. Der kan også vejledes om muligheden for, at et utrygt vidne følges til og fra afhøringen i retten eller anvises et særskilt ventenum i retten, således at vidnet undgår at møde tiltalte eller personer med tilknytning til denne.

Bistandsadvokat

I retsplejeloven er nævnt en kreds af personer, bl.a. den forurettede i en voldssag, der har krav på efter begæring at få beskikket en bistandsadvokat af retten. Udgifterne til bistandsadvokaten betales af det offentlige.

Beskikkelsen af denne advokat kan ske allerede under efterforskningen, og politiet har pligt til at gøre forurettede opmærksom på muligheden allerede inden den første afhøring.

Advokatens opgave er at støtte forurettede ved afhøring både hos politiet og i retten og ved opgørelse af eventuelle erstatningskrav. I hvilket omfang den forurettede har krav på erstatning er nærmere beskrevet i kapitel 7.

De rettigheder og hjælpemuligheder, som den forurettede får, når trusler og vold anmeldes til politiet, er derfor i mange tilfælde i sig selv et godt argument for indgivelse af politianmeldelse.





Erstatning





Erstatning

Af landsdommer Michael Lerche, formand for Erstatningsnævnet

Medfører trusler eller vold skade på egne ting er der tale om tings-skade. Tingsskade vil typisk være skade på forurettedes ejendele, for eksempel tøj, smykker, transportmidler, tasker, briller m.v. Personsskade omfatter navnlig fysiske skader. Der er imidlertid ikke noget i vejen for, at personsskade også kan være psykisk skade. Det er den skadelidte, der skal bevise, at der er sket personsskade. Dette er normalt ukompliceret ved fysiske skader, idet man umiddelbart kan se et blødende sår, en brækket arm, knækkede tænder o. lign. Sådanne fysiske skader beskrives bedst af en læge, hvis skaden har medført lægebehandling.

Psykiske skader er ofte vanskeligere at dokumentere, idet man let udsættes for indvendinger om, at psykisk skade skyldes andre forhold, for eksempel ægteskabelige problemer eller problemer på arbejdspladsen.

Erstatningsansvarsloven

Erstatningsansvarsloven¹ beskriver meget nøje, hvad man kan få erstatning for ved personsskade. Erstatningsansvarsloven er med virkning for skader, som er op-

stået efter 1. juli 2002, blevet ændret², således at erstatningen i de fleste tilfælde er blevet forhøjet. I det følgende beskrives de erstatningsregler og -takster, som gælder for skader opstået den 1. juli 2002 eller senere.

Efter erstatningsansvarsloven kan man hos den, der er erstatningsansvarlig for personsskade, få erstatning eller godtgørelse for følgende:

1. Helbredelsesudgifter
2. Andet tab
3. Tabt arbejdsfortjeneste
4. Svie og smerte
5. Tort
6. Anden (tortlignende) godtgørelse
7. Varigt mén
8. Tab af erhvervsevne
9. Begravelsesudgifter
10. Overgangsbeløb til den efterladte ægtefælle eller samlever og
11. Forsørgertabserstatning.

Erstatningsposterne kan i forenklet form forklares således:

1. Helbredelsesudgifter

Helbredelsesudgifter³ omfatter udgifter til rimelige og nødvendi-



ge foranstaltninger, der har til formål at søge skadelidte helbredt. De fleste udgifter til læge- og sygehusbehandling dækkes af det offentlige og medfører ikke udgift for skadelidte. Der er dog en del helbredsudgifter, som skadelidte helt eller delvis selv må betale for, for eksempel udgift til medicin, tandlæge, psykolog, fysioterapeut, kiropraktor m.v. Endvidere kan man kræve erstatning for transportudgifter til helbredelsesbehandling. Hvis skadelidte eksempelvis får et varigt behov for medicin, kan skadelidte kræve den fremtidige udgift hertil erstattet med et kapitalbeløb⁴.

2. Andet tab

Andet tab omfatter for eksempel udgifter til særlige hjælpemidler, som er blevet nødvendige på grund af skaden, så som proteser, briller, høreapparat o. lign. Der kan også være tale om tab på grund af forsinket/forlænget uddannelse.

3. Tabt arbejdsfortjeneste

Tabt arbejdsfortjeneste⁵ kan man få erstattet, hvis personskaden har medført, at skadelidte ikke har kunnet passe sit arbejde og har lidt tab i den anledning. Erstatning for tabt arbejdsfortjeneste kan gives, indtil skadelidte kan begynde at arbejde igen. Hvis skadelidte har fået et varigt erhvervsevnetab, ophører adgangen til erstatning for tabt arbejdsfortjeneste, når man nærmere kan

fastsætte nedsættelsen af erhvervsevnen. I erstatning for tabt arbejdsfortjeneste skal fradrages løn under sygdom, sygedagpenge m.v. Sagsbehandlere vil normalt få fuld løn under sygdom, hvorfor de ofte ikke vil have tabt arbejdsfortjeneste vedrørende arbejdet som sagsbehandler. Men der kan for eksempel være tab vedrørende bijob eller særligt vagttillæg m.v., som ikke dækkes af arbejdsgiveren under sygdom.

4. Svie og smerte

Svie og smerte⁶ er godtgørelse, som gives for hver dag, den skadelidte er syg. Godtgørelse for svie og smerte gives med 135 kr. pr. sygedag, dog maksimalt med 51.500 kr. Beløbene reguleres hvert år i takt med prisudviklingen. Det er efter den seneste ændring af erstatningsansvarsloven uden betydning, om skadelidte er sengeliggende eller oppegående syg.

5. Tort

Tort⁷ defineres som en krænkelse af selv- og æresfølelsen, dvs. af en persons opfattelse af eget værd og omdømme. Det fremgår imidlertid klart af forarbejderne til loven og ledende Højesteretsdomme, at der ikke kan gives godtgørelse for tort i sager om trusler og vold. Godtgørelse for tort kan kun gives i voldtægtssager⁸ og andre sædelighedssager samt ved egentlig frihedsberøvelse.



6. Anden godtgørelse

Anden (tortlignende) godtgørelse⁹ kan gives ved særligt grove forbrydelser, som vil udløse en straf på ca. et års fængsel til gerningsmanden. Det er normalt også en forudsætning, at skadelidte har fået alvorlig skade. Godtgørelsen er normalt på 10.000 kr.

7. Varigt mén

Varigt mén¹⁰ vedrører varige ulemper af ikke-økonomisk art i skadelidtes daglige livsførelse. Ménggraden fastsættes under hensyn til skadens medicinske art og omfang og de forvoldte ulemper i skadelidtes personlige livsførelse. Der kan for eksempel være tale om varige indskrænkninger ved syn, hørelse, bevægelse m.m. Ménggraden fastsættes af Arbejdsskadestyrelsen. Méngodtgørelsen udgør 5.905 kr. pr. ménggrad. Beløbet reguleres hvert år i takt med prisudviklingen. Ved méngrad på under 5 pct. ydes der ingen godtgørelse. Kun ved meget alvorlige multiskader (for eksempel tab af både førerhånd og total blindhed) kan ménggraden fastsættes til 120 pct. Hvis skadelidte på skadestidspunktet var 40 år eller ældre, sker der en forholdsmæssig nedsættelse af méngodtgørelsen¹¹. For skadelidte over 69 år på skadestidspunktet er nedsættelsen på 40 pct. uanset alder over 69 år.

8. Tab af erhvervsevne

Tab af erhvervsevne¹² kan erstat-

tes, hvis skadelidte varigt har fået nedsat sin erhvervsevne på grund af skaden. Erhvervsevnetabet beregnes af Arbejdsskadestyrelsen i procent (erhvervsevnetabsprocenten). Der kan kun gives erstatning for tab af erhvervsevne, hvis tabet af erhvervsevne er på 15 pct. eller derover. Størrelsen af erstatningen for tab af erhvervsevne fastsættes på grundlag af skadelidtes erhvervsindkomst (årsløn) året forud for skaden. Loven har nu bestemt, at erstatning for tab af erhvervsevne skal udregnes således: årsløn x erhvervsevnetabsprocent x 10.

Det er dog bestemt, at erstatningen for tab af erhvervsevne højst kan udgøre 6.200.500 kr. Beløbet reguleres hvert år i takt med prisudviklingen. Hvis skadelidte på skadestidspunktet var 30 år eller ældre, sker der indtil det 69. år en forholdsmæssig nedsættelse af erstatningen for tab af erhvervsevne. Nedsættelsesreglerne indebærer, at der, hvis skadelidte var fyldt 69 år på skadestidspunktet, skal ydes erhvervsevnetabsersatning på 30 pct. af fuld erstatning, forudsat at skadelidte, hvis skaden ikke var sket, ville fortsætte som erhvervsaktiv.

9. Begravelsesudgifter

Begravelsesudgifter¹³ kommer kun på tale, hvis skadelidte dør ved overgrebet. Der kan ydes erstatning for rimelige begravelsesudgifter.



10. Overgangsbetøb til efterladt ægtefælle eller samlever

Overgangsbetøb til efterladt ægtefælle eller samlever¹⁴ kommer også kun på tale, hvis skadelidte dør ved overgrebet og samtidig efterlader sig ægtefælle/fast samlever. Overgangsbetøbet er fastsat til 111.000 kr. Betøbet reguleres hvert år i takt med prisudviklingen. Overgangsbetøbet ydes som en standardiseret kompensation for de uforudsete og mere eller mindre dokumenterbare udgifter, der som regel er forbundet med en ægtefælle/samlevers død. Udbetales der overgangsbetøb, kan den pågældende ikke tillige kræve erstatning for begravelsesudgifter.

11. Forsørgertabserstatning

Forsørgertabserstatning kan komme på tale, hvis skadelidte dør på grund af volden/overgrebet. Forsørgertabserstatning til afdødes ægtefælle eller samlever¹⁵ udgør 30 pct. af den erstatning, som den afdøde ville have opnået ved fuldstændigt tab af erhvervserven. Forsørgertabserstatningen udgør dog mindst 663.500 kr., medmindre der foreligger særlige omstændigheder. Erstatning for tab af forsørger til efterlevende børn¹⁶ fastsættes til et beløb, der svarer til summen af de bidrag til barnets underhold, som afdøde på skadestidspunktet kunne være pålagt at betale i børnebidrag, hvis afdøde havde været bidragspligtig.

Hvorfra kan skadelidte få erstatning?

Hvis den forurettede har fået skade (tingsskade eller personsskade), som giver mulighed for erstatning eller godtgørelse, som nævnt ovenfor under pkt. 1 og 2, er der navnlig følgende muligheder for at få udbetalt erstatning:

- Erstatning efter lovgivningen om arbejdsskader
- Erstatning fra skadevolderen
- Erstatning fra egne forsikringer
- Erstatning fra staten efter loven om erstatning fra staten til ofre for forbrydelser (offererstatningsloven).

I de fleste tilfælde udelukker den ene erstatningsmulighed den anden. Helt generelt gælder nemlig, at man som skadelidte kan få dækket sit tab, men heller ikke mere. Erstatningsordningerne forsøger at stille skadelidte økonomisk, som om skaden ikke var sket, men man skal populært sagt ikke kunne blive rigere af at komme til skade.

Erstatning efter lovgivningen om arbejdsskader

Arbejdsskadesikringsloven¹⁷ pålægger enhver arbejdsgiver at sikre sine ansatte mod arbejdsskader ved at tegne en lovpligtig forsikring¹⁸, der dækker de ansatte mod følgerne af ulykkestilfælde m.v. i forbindelse med arbejdet. Staten og kommunerne er omfattet af denne lov, men staten og kommunerne behøver ikke at tegne forsikring¹⁹.

Hvis en person i forbindelse med



sit arbejde får personskade ved trusler eller vold, vil der normalt være tale om en arbejdsskade²⁰. Arbejdsgiveren har pligt til at anmelde arbejdsskaden til sit forsikringsselskab og/eller til Arbejdsskadestyrelsen²¹. Den ansatte kan også selv anmelde arbejdsskaden. Senest 3 måneder efter²² anmeldelsen skal Arbejdsskadestyrelsen give besked til den skadelidte, om tilfældet er omfattet af loven om arbejdsskadesikring. Den skadelidte kan efter loven om arbejdsskadesikring få følgende ydelser²³:

1. Betaling af udgifter til sygebehandling, optræning og hjælpemidler (briller, proteser o. lign.),
2. Erstatning for tab af erhvervs-evne,
3. Godtgørelse for varigt mén,
4. Overgangsbetrag ved dødsfald,
5. Erstatning ved tab af forsørger.

Derimod giver arbejdsskadesikringsloven ikke mulighed for erstatning for tabt arbejdsfortjeneste og andet tab eller godtgørelse for tort, svie og smerte. Bortset fra betaling af udgifter til sygebehandling m.v. yder arbejdsskadesikringsloven stort set kun erstatning for de alvorlige skader, som medfører invaliditet eller død. Skadelidtes krav mod den erstatningsansvarlige eller mod staten efter offererstatningsloven nedsættes, i det omfang skadelidte har fået eller har krav på erstatning efter arbejdsskadesikringsloven²⁴.

Erstatning fra skadevolderen

Skadelidte må godtgøre, at skadevolderen har handlet ansvars-pådragende, for eksempel lavede skaden med vilje eller handlede uagtsomt, dvs. klodset, tankeløst eller uforsigtigt. Hvis skadevolde-rens erstatningspligt er godtgjort, for eksempel ved en dom eller ved at skadevolderen anerkender at have handlet ansvarspådragen-de, er det langt fra sikkert, at ska-delidte kan få erstatning fra ska-devolderen. I mange tilfælde har skadevolderen nemlig ikke øko-nomisk evne eller vilje til at beta-le. Hvis skadevolderen har en an-svarsforsikring (for eksempel en almindelig husstands- eller fami-lieforsikring), dækker forsikrin-gen ikke, hvis skadevolderen la-vede skaden med vilje.

Selv om det naturligvis bør være udgangspunktet, at skadevolde-ren skal betale erstatning for de forvoldte skader, vil det ofte være besværligt og/eller udsigtsløst at få erstatning fra skadevolderen.

Erstatning fra skadelidtes egne forsikringer

Den skadelidte vil ofte have for-skellige egne forsikringer, som kan yde erstatning, hvis pågæl-dende udsættes for vold og trus-ler.

En meget stor del af befolkningen har forsikring, som blandt andet dækker skade på indbo, hus, vis-se transportmidler, tøj m.v. For-sikringen kan have forskellig be-



tegnelse, for eksempel basisforsikring, husstandsforsikring, hjemforsikring, familieforsikring o. lign. Sådanne forsikringer dækker normalt tingsskade på tøj, smykker, tasker, briller, cykler m.v., som kan blive beskadiget ved overfald i form af vold og trusler.

Hvis overfaldet medfører personskade på den skadelidte, vil helbredelsesbehandlinger (for eksempel tandbehandling, psykologbehandling m.v.) ofte være dækket af pågældendes ulykkesforsikring. Selvom skadelidte måske ikke personligt har tegnet en ulykkesforsikring, kan han eller hun være omfattet af en gruppeulykkesforsikring tegnet af for eksempel fagforeningen eller pensionsordningen. En ulykkesforsikring/gruppeulykkesforsikring vil sædvanligvis yde dækning for helbredelsesbehandlinger (tandbehandling, psykolog, fysioterapi m.v.) samt for invaliditet (dvs. varigt mén). Udgift til helbredelsesbehandling kan man kun få betalt en gang, uanset om man måske har flere forsikringer, som yder dækning for helbredelsesbehandling. Derimod kan man, hvis man har fået varigt mén, få udbetalt mén-erstatning (nogle gange også kaldet invaliditetserstatning) fra flere forskellige forsikringsordninger på samme tid.

Man bør i forbindelse med skader opstået ved vold og trusler undersøge, om skadelidtes egne forsik-

ringsordninger dækker skaden. Skadelidte har direkte eller indirekte selv betalt til forsikringerne. Det er derfor ærgerligt, hvis skadelidte på grund af uopmærksomhed snyder sig selv for en god erstatningsmulighed. Man vil kunne få hjælp fra sit eget forsikringsselskab eller sin fagforening til at få afklaret, om en bestemt skade er dækket af forsikring.

I nogle tilfælde kan det være vigtigt at få anmeldt en tilskadekomst til forsikringsselskabet, selvom man måske ikke for tiden har krav, som skal dækkes. Dette gælder for eksempel piske-smældslæsion, tandskade m.v., hvor det kan være usikkert, om skaden senere udvikler sig til noget alvorligere.

Erstatning fra staten efter loven om erstatning fra staten til ofre for forbrydelser (offererstatningsloven)²⁵

Efter offererstatningsloven²⁶ yder staten erstatning og godtgørelse for personskade, der forvoldes her i landet ved overtrædelse af straffeloven. Det samme gælder personskade, der indtræder i forbindelse med hjælp til politiet under anholdelse, ved privat anholdelse eller forhindring af strafbare handlinger.

Hvis en person udsættes for truende eller voldelige episoder, vil der ofte være tale om en ulovlig strafbar handling. Det er muligt, at gerningsmanden herved har



overtrådt straffeloven. Straffeloven indeholder en lang række bestemmelser om straf for trusler, tvang, vold og andre overgreb. Endvidere indeholder straffeloven særlige bestemmelser, hvis forbrydelsen retter sig mod særligt beskyttede persongrupper, for eksempel offentligt ansatte. Endvidere findes der - typisk mildere - straffebestemmelser i anden lovgivning, for eksempel i politivedtægterne, alt som nærmere beskrevet i kapitel 1.

Hvis trusler eller vold er så alvorlige, at de omfattes af straffeloven, yder staten efter reglerne i offererstatningsloven dækning for personskade. Der er efter offererstatningsloven også mulighed for i undtagelsestilfælde at dække tingsskade. Dette gælder ved straffelovsforbrydelser begået af tvangsansatte personer (bl.a. strafafsonere eller visse døgnansatte børn og unge)²⁷. Erstatning kan også ydes for skade på tøj og andre personlige ejendele, herunder mindre kontantbeløb, som skadelidte havde på sig, da personskaden blev begået²⁸.

Hvis skadelidte i deres arbejde udsættes for trusler og vold, som omfattes af offererstatningsloven, vil skaden normalt være en arbejdsskade, som først og fremmest skal søges dækket efter arbejdsskadesikringsloven. Som nævnt ovenfor kan man efter arbejdsskadesikringsloven ikke få erstatning for tabt arbejdsfortje-

Efter offererstatningsloven kan der ydes erstatning, selv om skadevolderen er ukendt, ikke kan findes eller ikke kan straffes på grund af ung alder (under 15 år) eller sindssygdom²⁹. Erstatning efter offererstatningsloven er betinget af, at lovovertrædelsen uden unødigt³⁰ ophold er anmeldt til politiet, og at skadelidte under en eventuel straffesag mod skadevolderen nedlægger påstand om erstatning³¹. Der ydes dog ikke erstatning, i det omfang skaden dækkes af forsikringsydelser o. lign., der har karakter af virkelig skadeserstatning, eller skaden godtgøres af skadevolderen³².

nesten og andet tab eller godtgørelse for tort, svie og smerte. Det er derfor navnlig disse erstatningsposter, som man som skadelidte kan få dækket efter offererstatningsloven.

Politiet har pligt til at vejlede den forurettede om adgangen til at få erstatning efter offererstatningsloven. Politiet vil udlevere et særligt ansøgningsskema, som i udfyldt stand skal afleveres til politiet i den politikreds, hvor forbrydelsen er begået. Politiet sørger herefter for at ansøgningen indsendes til Erstatningsnævnet³³. Politiet vil i forbindelse med indsendelse af ansøgningen til Erstatningsnævnet medsende nærmere oplysninger om forbrydelsen, skaden m.v. (for eksempel politirapporter, lægeerklæringer og domsudskrift).

Skal overgrebet anmeldes til politiet eller andre myndigheder?

Hvis man mener sig udsat for overgreb i form af trusler, vold og lignende under sit arbejde, bør man naturligvis orientere sin arbejdsgiver om episoden. Det vil



også være naturligt at inddrage sin tillidsrepræsentant og arbejdspladsens eventuelle sikkerhedsorganisation. Er overgrebet så alvorligt, at man mener sig udsat for en strafbar handling, bør der indgives politianmeldelse. Hurtig (dvs. inden 24 timer efter forbrydelsen blev begået) politianmeldelse er som forklaret ovenfor i almindelighed en betingelse for at få erstatning efter offererstatningsloven. Se i øvrigt om politianmeldelse nærmere i kapitel 5.

Noter

1. Se lovbekendtgørelse nr. 750 af 4. september 2002 af lov om erstatningsansvar.

2. Se lov nr. 463 af 7. juni 2001 om bl.a. ændring af erstatningsansvarsloven og offererstatningsloven.

3. Reglerne herom findes i erstatningsansvarslovens § 1.

4. Reglerne herom findes i erstatningsansvarslovens § 1a.

5. Bestemmelser om tabt arbejdsfortjeneste findes i erstatningsansvarslovens § 2.

6. Bestemmelser om svie og smerte findes i erstatningsansvarslovens § 3.

7. Bestemmelser om tortgodtgørelse findes i erstatningsansvarslovens § 26, stk. 1 og 2.

8. Ved fuldbyrdet voldtægt er udgangspunktet en tortgodtgørelse på 60.000 – 70.000 kr., medmindre der foreligger særlige omstændigheder, som kan begrunde enten højere eller lavere godtgørelse.

9. Bestemmelser herom findes i erstatningsansvarslovens § 26, stk. 3, derfor kaldes denne godtgørelse blandt jurister også § 26, stk. 3-godtgørelse.

10. Bestemmelser herom findes i erstatningsansvarslovens § 4.

11. Reglerne om nedsættelse på grund af skadelidtes alder findes i erstatningsansvarslovens § 4, stk. 2.

12. Bestemmelserne om erhvervsevnetab findes i erstatningsansvarslovens § 5 - § 9

13. Bestemmelse herom findes i erstatningsansvarslovens § 12.

14. Reglerne herom findes i erstatningsansvarslovens § 14a.

15. Se nærmere herom i erstatningsansvarslovens § 13.

16. Se nærmere herom i erstatningsansvarslovens § 14.

17. Se lovbekendtgørelse nr. 943 af 16. oktober 2000 af lov om sikring mod følger af arbejdsskade med senere ændringer.

18. Se arbejdsskadesikringslovens § 5, stk. 4.

19. Se arbejdsskadesikringslovens § 5, stk. 5.

20. Se arbejdsskadesikringslovens § 9.

21. Se bl.a. arbejdsskadesikringslovens § 15 og 16.

22. Se arbejdsskadesikringslovens § 23.

23. Se arbejdsskadesikringslovens § 25.

24. Se arbejdsskadesikringslovens § 59.

25. Se lovbekendtgørelse nr. 470 af 1. november 1985 om erstatning fra staten til ofre for forbrydelser med senere ændringer (senest lov nr. 463 af 7. juni 2001).

26. Se offererstatningslovens § 1, stk. 1.

27. Se offererstatningslovens § 3.

28. Se offererstatningslovens § 1, stk. 2.

29. Se offererstatningslovens § 6. Hvis politianmeldelse er indgivet inden 24 timer efter forbrydelsen blev begået, anses anmeldelsen for rettidig.

30. Se offererstatningslovens § 10.

31. Se offererstatningslovens § 7, stk. 1.

32. Se offererstatningslovens § 11 og Erstatningsnævnets forretningsorden i bekendtgørelse nr. 808 af 19. november 1998.

Litteraturhenvisninger

1. *Arbejdsskadeforsikringsloven, lovbe-
kendtgørelse nr. 943 af 16. oktober
2000 med senere ændringer*

2. *Erstatningsansvarsloven, lovbe-
kendtgørelse nr. 750 af 4. september 2002*

3. *Offererstatningsloven, lovbe-
kendtgørelse nr. 470 af 1. november 1985,
senest ændret ved lov nr. 463 af 7. juni
2001*





Eksempler fra arbejdspladser





Eksempler fra arbejdspladser

Dette kapitel indeholder en beskrivelse af hvordan to arbejdspladser har arbejdet med at forebygge vold – hvad de konkret har gjort og hvad de har opnået med den voldsforebyggende indsats. Desuden er der en beskrivelse af, hvordan man kan indrette offentlige kontorer, så de i videst muligt omfang skaber tryghed for de ansatte.

Århus Sporveje¹

Af Torben Høyer,
personalechef i Århus Sporveje

Århus Sporveje er et kommunalt busselskab, som har været tidligt på banen, når det gælder aktiv forebyggelse af vold. Krisehjælp i forbindelse med vold mod personalet blev første gang indført i 1985, og siden har selskabet etableret en række foranstaltninger, der har til hensigt at nedbringe volden.

Århus Sporveje har i sin definition af vold valgt at tage udgangspunkt i den ansattes oplevelse. Derfor registreres alle episoder, den ansatte oplever som truende eller belastende. Det betyder, at det er den ansattes oplevelse der afgrænser hvad der er vold eller trusler om vold.

Herudover registreres arbejdsulykker, som de skal efter loven.

Statistik og intern registrering af vold og trusler

Gennem årene er der registreret en stigning i antallet af voldsepisoder hos Århus Sporveje. Det er vanskeligt at pege på én bestemt årsag, men formodentlig handler det blandt andet om at den generelle accept af offentlige autoriteter har været faldende. Det sker oftere at konflikter, frustrationer/aggressioner med baggrund i sociale problemer udspilles i det "offentlige rum". Og her er busserne jo en meget synlig del.



Politik

Den overordnede voldspolitik bygger på tre udsagn:

- Ingen form for vold accepteres mod Århus Sporvejes personale.
- Alle voldstilfælde eller “tilbud” om vold registreres. Det er den enkelte medarbejder, der afgør, hvad der skal registreres.
- Tre til fire gange om året drøftes status på situationen.

Overordnet bygger Århus Sporvejes politik på, at der er “NUL-TOLERANCE” over for voldstilfælde mod ansatte. Alle tilfælde registreres, og i alle tilfælde, hvor den ansatte ønsker det, sker der anmeldelse til politiet. Den ansatte skal indgå som en professionel part i en eventuel konflikt med en passager, og derfor tilbyder Århus Sporveje uddannelse i konfliktåndttering til alle medarbejdere, der har direkte kundekontakt.

Forebyggelse - Uddannelse

Uddannelsen i konfliktåndttering bygger på en introduktion af konfliktteorier og træning i situationsspil med forskellige former for konfliktindhold. Det kræves af deltagerne, at de selv kommer med “oplevelser” til kurset.

Alarm og video

Fra alle busser er der en radio-kontakt til Trafikcentralen. I situationer, hvor det ikke er tilstrække-

ligt, kan chaufføren benytte en alarmknap, som umiddelbart sætter ham i forbindelse med Trafikcentralen. I alle opholdshuse er der installeret telefoner, og det betyder, at Trafikcentralen også kan kontaktes direkte fra opholdshusene i forbindelse med overfald eller chikane.

Trafikcentralen kontakter i voldstilfælde politiet og en trafikleder kører hurtigst muligt ud til chaufføren.

Århus Sporveje har for nylig installeret videoovervågning i 16 af busserne som en forsøgsordning. Erfaringer herfra er gode, og derfor er det planen at udvide videoovervågningen til endnu flere busser. Videobusserne sættes ind hvis der er hyppige problemer på bestemte ruter eller på særlige tidspunkter.

Servicemedarbejder

Århus Sporveje har særlige problemer med grupper af unge med anden etnisk baggrund. En chauffør, som selv er af anden etnisk baggrund, bruges som “servicemedarbejder”. Det er hans opgave at kontakte disse grupper, når der har været konkrete episoder i busserne, som de har haft del i. Servicemedarbejderen prøver at relatere konsekvenserne af de unges adfærd til deres egne nære relationer. Det kan være at deres egen far er afhængig af bussen for at komme på arbejde om morgenen. Servicemedarbejderen



skal i det hele taget at forsøge at give et positivt billede af Århus Sporveje overfor de unge. Han skal desuden formidle viden om buschaufførernes reaktioner på chikane og orientere om hvilke konsekvenser, det kan få for de unge, hvis de truer buschauffører.

Politi og fædregruppe

Århus Sporveje trafikcentral har et godt og effektivt samarbejde med Århus politi. Samtidig er der et mangeårigt samarbejde med fædregruppen i Århus Vest. Fædregruppen kontakter bl.a. unge med anden etnisk baggrund og deres bagland i forbindelse med chikane og uro i busserne. Herudover er der løbende kontakt med skoler og klubber i forbindelse med afvikling af specielle arrangementer, hvor der kan forventes at komme mange mennesker. En sådan orientering kan forhindre, at en overfyldt bus giver anledning til en konflikt. Der er via samarbejde med indvandrerorganisationer, politi og andre samarbejdspartnere etableret en god forståelse for chaufførernes situation.

Kollegagruppe og krisehjælp

Internt har Århus Sporveje en kollegagruppe, der har til opgave at tage kontakt til kolleger der har været udsat for overfald. Hensigten er dels at give kollegial opbakning og desuden at sikre, at den overfaldne får størst mulig

støtte til at komme i gang med at køre bus igen. Gruppen består af fire trafikledere og fire buschauffører. De har alle fået en kort uddannelse i krisehjælp og kommunikation med kriseramte, og de deltager i et fælles evalueringskursus én gang om året.

Alle ansatte, der har været involveret i et overfald tilbydes krisehjælp. I 2001 var der i alt 17 medarbejdere, der tog imod tilbuddet og i 2002 benyttede 42 medarbejdere sig af tilbuddet. Hvis en medarbejder ønsker at starte langsomt op efter en belastende episode, er der mulighed for at køre en skånetjeneste i en begrænset periode.

Status 2002

Antallet af voldstilfælde i Århus Sporveje lå på 40-70 årlige hændelser i perioden 1995 til 1999 og steg til 82 årlige hændelser i 2000. Der blev indført en ny registreringsfacon² i 2001, hvilket muligvis kan have påvirket antallet af registrerede hændelser. Tallet steg fra 2000 til 2001. Fra 2001 til 2002 faldt antallet af voldstilfælde igen fra 107 til 87.

Tilfældene af hærværk og uro, hvor den ansatte ikke er direkte involveret, er svagt stigende.



Oversigt over voldstilfælde 2002, 2001 og 2000				
	2002	2001	2000	2002-2001 +/-
Voldstilfælde incl. chikane og trusler	87	107	82	- 20
Andet, uro i bus, hærværk mod bus m.v.	37	27	25	+ 10
Totalt	124	134	107	- 10

Fremtiden

Som en vigtig foranstaltning arbejdes der målrettet med at lave en alliance mellem Århus Sporvejes ansatte og vore passagerer. Overvejelserne går i retning af at appellere til passagererne om at være med til at gøre hverdagen sikrere for buschaufførerne.

Appellen kunne ske via "hængeskilte" i busserne, radiospots m.v. Det er heldigvis ingen tvivl om, at passagererne bakker op om buschaufførerne, og den kendsgerning vil vi gerne bruge målrettet.



Bilag

Grundprincipper for personalet i Århus Sporveje (som det er beskrevet og uddelt til personalegruppen):

Voldsforebyggelsespolitik

- Ingen form for vold accepteres mod Århus Sporvejes personale.
- Alle voldstilmeldte eller "tilbud" om vold registreres. Det er den enkelte medarbejder der afgør hvad der skal registreres.
- Tre til fire gange om året drøftes status på situationen.

Procedure i forbindelse med overfald på Århus Sporvejes personale.

Følgende hovedprincipper er gældende:

- A. Politiet skal altid kontaktes/tilkaldes ved vold/overfald på Århus Sporvejes personale.
- B. Ved alle voldssituationer udfyldes "Tjenesterapport i forbindelse med overfald". Ved voldssituationer forstås også alvorlige trafikuheld.
- C. Da en tilkaldelse af politiet ikke automatisk udløser en politianmeldelse, afgør den konkrete episode om, der skal ske anmeldelse til politiet.

Følgende procedure skal følges:

1. En voldssituation eller en situation med trusler om vold skal meldes til nærmeste overordnede. For chauffører og kontrollører over radioen til TCT (Trafikcentralen).
2. Nærmeste overordnede, typisk trafikmesteren på TCT, tilkalder politiet. TCT-trafficmesteren på gadetjeneste dirigeres til overfaldsstedet så hurtigt som muligt. Trafikmesteren vurderer her ved samtale med den overfaldne, om vedkommende

er i stand til at fortsætte sin tjeneste. Skulle dette ikke være tilfældet, skal der iværksættes tvangsafløsning, hvis han/hun finder det nødvendigt.

3. Den overfaldne sørger for sammen med trafikmesteren, at evt. vidner bliver på stedet eller opgiver navn og adresse til brug ved en eventuel senere sag.

4. Trafikmesteren sørger for, at den overfaldne afgiver forklaring til politiet.

5. Trafikcentralen sørger for, at en repræsentant fra Århus Sporveje følger den overfaldne på skadestuen. Repræsentanten for Århus Sporveje sørger her for, at der laves lægeerklæring fra skadestuen til eventuel brug ved en senere sag (en såkaldt politilægeerklæring).

6. Efter skadestuebesøg kontaktes TCT. TCT skal sørge for hjemtransport efter skadestuebesøg, og skal så vidt muligt sørge for, at den overfaldne ikke lades alene tilbage i hjemmet.

7. TCT skal orientere den overfaldne om mulighederne for hjælp og støtte, herunder også tilbyde den overfaldne psykologisk krisehjælp. Den overfaldne skal også gøres opmærksom på, at han/hun skal indgive "Tjenesterapport i forbindelse med overfald", samt kontakte Løn- og Personalekontoret for "Anmeldelse af arbejdsulykke" til Arbejdstilsynet.

8. Århus Sporveje sikrer sig, at der ved en eventuel efterfølgende retssag altid er en ledelsesrepræsentant til stede til støtte for medarbejderen.

9. Da Århus Sporveje ikke automatisk modtager orientering om dato for eventuel retssag, skal medarbejderen selv meddele dette til Trafikkontoret eller Brancheafdelingen.

Administrativ procedure efter overfaldet:

(Den del af proceduren der er kursiveret udføres af den ansatte.)

1. Den ansatte udfylder *“Tjenesterapport i forbindelse med overfald”*. Denne udleveres af TCT, og afleveres sammesteds.

2. TCT sørger for at *“Tjenesterapport i forbindelse med overfald”* kopieres og rundsendes til sikkerhedsrepræsentanten, sikkerhedslederen, Brancheafdelingen og personalechefen så hurtigt som muligt.

3. Den ansatte henvender sig snarest til Løn- og Personalekontoret vedrørende udfyldelse af skadesanmeldelse mv.

4. Hvis voldssituationen udløser en fraværsdag udover tilskadeskomstdagen, skal der ske anmeldelse til Arbejdstilsynet som arbejdsulykke. Dette varetages af Løn- og Personalekontoret.

5. Hvis der er sket skader på tøj m.v. skal den ansatte henvende sig til Sekretariatet på Bryggervej.

6. Trafikmesteren udfylder skema om psykologisk assistance til Løn- og Personalekontoret, hvis medarbejderen tager imod tilbudet.

7. Medarbejderen udfylder inden 30 dage en *“Ansøgning om erstatning fra staten til ofre for forbrydelser”*.

Ansøgningen udfyldes, hvis det er en chauffør/billetkontrollør i samarbejde med Brancheafdelingen, administrativt og teknisk personale i samarbejde med Løn- og Personalekontoret, og afleveres til politiet.

Ovennævnte erstatningskrav kan enten fremsættes i forbindelse med en eventuel straffesag, eller det kan fremsættes overfor *“Nævnet vedrørende erstatning til ofre for forbrydelser”*.

8. Hvis medarbejderen efter besøget på skadestuen efterfølgende får symptomer, skal vedkommende søge egen læge for at få dette dokumenteret via lægeattest. Attesten skal bruges til et eventuelt senere erstatningskrav for sygedage i forbindelse med overfaldet.

Århus Sporveje betaler attesten - husk at få attest med til Trafikkontoret/Løn- og Personalekontoret.

9. Hvis overfaldet medfører længere fravær, vil Løn- og Personalekontoret henvende sig til medarbejderen efter ca. 14 dage og anmode om en lægeerklæring.

10. Da Århus Sporveje ikke automatisk modtager orientering om dato for eventuel retssag, skal medarbejderen selv meddele dette til Trafikkontoret eller til Brancheafdelingen / for teknisk og administrativt personale Løn- og Personalekontoret.

Noter

1. Casen er udarbejdet i december 2002 og afspejler situationen i Århus Sporveje som den var på dette tidspunkt.

2. Al buskørsel er overvåget i hele driftsdøgnet, og der laves hver dag en elektronisk døgnrapport om alle uregelmæssigheder i driften, herunder også voldsepisoder. Siden 2001 har en personalemedarbejder været ansvarlig for at skrive til alle medarbejdere, der har været udsat for episoder, med en anmodning om at medarbejderen registrerer episoden i et registreringsskema, der samtidig fremsendes. Med indførelsen af den nye registreringsprocedure blev også nye ting som for eksempel vidne til hærværk mod bus, uro i bussen, forsøg på påkørsel og lignende registreret.



Frederiksberg Hjemmepleje

Af Margot Farsund,
arbejdsmiljøkonsulent i
Frederiksberg Kommune

Frederiksberg Kommune har i flere år haft fokus på at forebygge vold, og i januar 2000 blev kommunens voldsforebyggelsespolitik vedtaget og godkendt. Overordnet er Frederiksberg Kommunes voldspolitik en ramme inden for hvilken kommunens arbejdspladser skal udarbejde deres egne lokale voldspolitik. Kommunen sætter i voldsforebyggelsespolitikken bl.a. fokus på ledelsens særlige ansvar for at forebygge, at der opstår voldelige episoder.

Voldspolitik

Frederiksberg Hjemmepleje er kendetegnet ved et højt sygefravær, et stort personaleflow og et betydeligt rekrutteringsproblem. Cirka 20% af hjemmehjælperne har ingen formel uddannelse. Hjemmeplejen har siden september 2000 haft sin egen voldspolitik. Her defineres vold, voldspolitikens formål, ansvarsopgaver for henholdsvis chefgruppen, områdelederne og medarbejderne. Desuden er der en huskeliste til den voldsramte og en guide til den voldsramtes venner og familie. Sidstnævnte er trykt i en selvstændig pamflet med henblik på udlevering i tilfælde af vold.

I maj 2001 startede projekt "Voldshåndtering i Hjemmeple-

jen", som blev til i samarbejde med Bedriftssundhedstjenesten (BST) og med puljemidler fra Social Udviklings Center (SUS).

Ønsket var at implementere voldspolitikken i hverdagen for alle organisationens 750 ansatte. Målet var:

1. At skabe en holdningsændring, hvor det blev slået fast, at vold ikke accepteres
2. At man accepterer og respekterer hinandens meldinger om overgreb og vold, og hermed bliver taget alvorligt
3. At situationen bliver debatteret, registreret og anmeldt.

Tre moduler

Projekt "Voldshåndtering i Hjemmeplejen" blev bygget op i tre moduler:

1. Temadag for Hjemmeplejens ti sikkerhedsgrupper

Alle ledere i Hjemmeplejen er pr. automatik sikkerhedsledere. Det var derfor vigtigt fra begyndelsen at samle lederne og sikkerhedsrepræsentanterne for at arbejde med en fælles holdning til vold og overgreb, så samarbejdsrelationer og kommunikationsveje mellem sikkerhedsgrupper, ressourceper-



soner og medarbejderne var klare for alle parter. På temadagen underviste en arbejdspsykolog om roller, ansvar og kompetence i forhold til forebyggelse og håndtering af vold og overgreb. Målet med trin 1 var, at alle ansatte medarbejdere i Hjemmeplejen i år 2001 skulle gennemføre en temadag om vold, voldsforebyggelse og voldspolitik.

2. To kursusdage for ressourcepersoner

20 personer - en sygeplejerske og 19 social- og sundhedshjælpere - blev klædt på til at være ressourcepersoner for håndtering af vold. Ressourcepersoner i Hjemmeplejen er et nyt og meget vigtigt tiltag.

Formålet med kurset, som var arrangeret af arbejdspsykologen og Hjemmeplejens arbejdsmiljøkonsulent, var at fokusere på, hvordan ressourcepersonerne kan bruges af kollegerne. Kriteriet for at kunne blive ressourcepersoner, at medarbejderen har en faglig uddannelse. Ressourcepersonernes opgave er at støtte kollegerne i nærmiljøet og medvirke til at skabe åben debat i Hjemmeplejens grupper om hvordan man håndterer vold.

3. To temaeftermiddage for alle ansatte

Undervisningen foregik over to på hinanden følgende dage med arbejdspsykologen og Frederiksborg Kommunes demenskonsulent.

Der blev taget udgangspunkt i Hjemmeplejens og kommunens voldspolitik og deltagernes egne erfaringer blev koblet til:

- I hvilke situationer er der tale om vold og trusler?
- Hvad kan der ske mellem klient og hjælper?
- Fysiske og psykiske reaktioner efter kritiske hændelser
- Kollegastøtte og ressourceperson-ordning i grupperne
- Forebyggelse af vold og trusler på individ- og gruppeniveau.

Demenskonsulentens deltagelse var vigtig, da demente ofte bliver aggressive eller vredladne. Medarbejderne oplever at være magtesløse og har derfor svært ved at tackle situationen. Der blev sat fokus på: Hvad er demens og de 11 bud i samværet med den demente (se side 104).

Spørgeskemaundersøgelse

De medarbejdere, der deltog i kurset, fik udleveret et spørgeskema. I alt 139 besvarede det. Formålet med skemaet var at få et billede af voldens omfang, før



11 bud i samværet med demente:

1. Du skal have tid nok. Lad være at gå i gang, hvis du ikke har tid. Det gælder både samtale og praktiske gøremål.
2. Du skal have øjenkontakt. Stå eller sidde i samme niveau.
3. Tal tydeligt. Lad være at råbe, men tal gerne direkte ind i øret. Kontroller at høreapparatet fungerer.
4. Giv enkle, klare budskaber. Undgå lange, indviklede sætninger.
5. Undgå at give beskeder i forbifarten. Lad være at give en besked til en hel gruppe på én gang. Fortæl dem hellere enkeltvis.
6. Du skal have fysisk kontakt. Husk at holde i hånden og give et klem og knus.
7. Læg mærke til klientens kropssprog. Læg mærke til, om det giver klienten ro og tryghed at blive rørt ved – eller omvendt.
8. Vær opmærksom på dit eget kropssprog. Du skal mene det, du gør og siger. Ellers skal du hellere lade være. Dit kropssprog vil røbe dig.
9. Afværg konflikter mellem samboende. Grib ind hurtigt.
10. Skab trygge omgivelser. Ro – enkelthed – gentagelser – vær tålmodig.
11. Sig fra. Når du kommer i en situation, du ikke magter, så erkend det og overlad den til en anden. Det er ikke et nederlag, snarere tværtimod.

temarækken startede og at få be- eller afkræftet myten om, "at vold er en del af jobbet".

Et andet mål var at udbrede medarbejdernes kendskab til og forståelse af Hjemmeplejens definition og holdning til vold og overgreb.

Spørgsmålene kunne samtidig forventes at give en form for aha-oplevelse: Er det jeg har været udsat for - men aldrig har fortalt nogen eller fået anmeldt – overgreb eller vold?

Spørgeskemaundersøgelsen viste, at 92 personer var blevet udsat for vold i løbet af andet halvår af 2001 og første halvår af 2002. Trusler, overgreb og vold var forekommet 105 gange. Heraf havde nogle personer oplevet forskellige former for vold flere gange. 47 medarbejdere havde aldrig været udsat for vold.

De fleste tilfælde handlede om psykisk vold og personlig krænkelse, som forekom i relation til de daglige arbejdsopgaver. Medarbejdernes reaktioner i form af utryghed, vrede og irritation blev bearbejdet sammen med kolleger, ledelsen eller familien.

Statistik for anmeldelser af arbejdsulykker

Hjemmeplejen har ikke modtaget mange anmeldelser om arbejdsulykker, der relaterer sig til vold, hvilket gav stof til eftertanke, da medarbejderne ofte står alene i belastende voldssituationer. Situa-

tioner, der eksempelvis er kendetegnet ved trusler, chikane, tilnærmelser, personlig krænkelse, aggressiv adfærd, slag, bid og krads.

Fra 1996 til 2000 viste statistikken i alt 15 anmeldelser af arbejdsulykker forårsaget af vold.

- 2001 i 1. og 2. kvartal: 0 anmeldelser.
- 2001 i 3. og 4. kvartal (hvor undervisningen var i fuld gang): 6 anmeldelser.
- 2002 i 1. og 2. kvartal: 7 anmeldelser.
- 2002 i 3. og 4. kvartal: 6 anmeldelser.

- altså 13 anmeldelser i alt siden projektets start. Men da der ifølge spørgeskemaerne var 92 personer, som havde været udsat for vold, burde der have været 79 anmeldelser mere.

Stigningen af anmeldelser om vold eller overgreb er dog positiv og tilkendegiver, at Hjemmeplejen ikke accepterer vold, og at voldspolitikens budskab er nået ud.

Overgreb og vold bliver nu anmeldt, og der handles ved hjælp af ressourcepersonen, sikkerhedsgruppen og grupelederne. Der er skabt dialog, åbenhed og debat omkring emnet.

Efterbehandling og forebyggelse
Alle medarbejdere, der udsættes



for vold eller trusler, tilbydes akut krisehjælp hos psykologer. Derudover tilstræber Hjemmeplejen, at der i hverdagen er rum til at få støtte og til at få drøftet de oplevede voldssituationer med ressourcepersonen, samt få episoden anmeldt med henblik på at kunne forebygge tilsvarende situationer.

Ressourcepersoner

Målet med ressourcepersonerne er blandt andet, at de skal kunne bistå i vanskelige og komplekse situationer. De skal være et vigtigt bindeled mellem ledelsen, sikkerhedsgruppen og medarbejderen og skal derfor støttes i denne rolle. Det er vigtigt, at ressourcepersonerne er synlige, så alle ved, hvem de skal gå til, når overgrebet er sket. En oversigt med fotos af ressourcepersonerne er blevet hængt op i alle plejegrupperne.

Der er udarbejdet et dialogskema (se bilag nedenfor), som ressourcepersonerne kan bruge i samtalen med den voldsramte.

En procedure for anmeldelse af overgreb og vold kan findes under retningslinjer i Hjemmeplejens mappe "Arbejds miljø".

Arbejds miljøkonsulenten er tovholder for ressourcepersonerne.

En gang årligt vil ressourcepersonerne blive indkaldt til en opfølgningsdag, hvor også arbejdspsykologen og arbejds miljøkonsulenten deltager.

Af spørgeskemaundersøgelsen fremgik det glædelige, at ressource-

personerne er blevet brugt fire gange². Selvfølgelig er det ønskeligt, at der ikke er brug for dem, men det må siges at være utopi i vores job.

Fremtiden

Det er vigtigt at de medarbejdere, der ikke har deltaget i den voldsforebyggende undervisning, får et nyt tilbud om at deltage i et kursus sammen med de nyansatte medarbejdere. Hjemmeplejen skal derfor fremover en til to gange årligt have konfliktløsning og voldshåndtering på kursusprogrammet.

De 20 procent ufaglærte, der hvert år ansættes i tidsbegrænsede stillinger i Hjemmeplejen, får fremover information om volds politik og voldshåndtering.

Med projekt "Voldshåndtering i Hjemmeplejen" er det lykkedes Hjemmeplejen at gennemføre kommunens ikke-voldspolitik. En støttegruppe er etableret for at vende myten positivt til: *Vold accepteres ikke i Hjemmeplejen.*





HJEMMEPLEJEN FREDERIKSBERG

Registrering af fysiske og psykiske overgreb (vold)

Skemaet udfyldes af ressourceperson/områdeleder i forbindelse med en samtale med skadelidte

1. Skadelidte Ansatter: _____ Køn: Kvinde ☐ Mand ☐ Alder: _____ år

Stillingsbetegnelser: _____ Hvor længe i jobbet?: _____ år _____ mdr.

2. Hvem begik det voldelige overgreb?

Borger
(klient/
patient)

☐

Pårørende
til borger

☐

Person i
borgerens
miljø

☐

Vildt fremmed
person, på vej
til fra borgeren

☐

Andre (skriv):

☐

Skadenvolders Bruger Nr., hvis vedkommende har det: _____

Hvornår skete overgrebet? (klokkeslæt/dag/måned/år): _____

3. Hvilken arbejdsopgave udførte skadelidte, da overgrebet fandt sted?

Personlig
bistand

☐

Praktisk
bistand

☐

Sygepleje

☐

Administrativ
kontakt

☐

Meddelte afslag på
ønske eller krav

☐

4. Hvilken form for overgreb blev skadelidte udsat for?

Fysisk overgreb,
uanset graden, fx
bid, knus og slag

☐

Psykisk overgreb;
fx trusler, mundlige
eller i kropssproget

☐

Personlig krænkelse;
fx chikane
eller tilnærmelser

☐

Voldsom hændelse;
fx dødsfald eller
pludselig ulykke

☐

5. Beskrivelse af det voldelige overgreb: a) Skriv _____

b) Var der arbejdskollegaer til stede? Ja ☐ Nej ☐ Hvem? Ansehr.: _____

c) Var der mulighed for at tilkalde en kollega? Ja ☐ Nej ☐

6. Hvordan husker skadelidte sin umiddelbare reaktion på overgrebet?

(Kryds ved det tal, skadelidte udpeger som dækkende for styrken af hendes/hans reaktion)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

← Upåvirket Stærkt chokeret →

7. Hvilket udtryk synes skadelidte bedst dækker, hvad hun/han følte efter overgrebet?

Angst	Vrede	Utryghed	Imitation	Ked af det	Ligeglad	Andet: _____
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. Blev skadelidte sygemeldt på grund af overgrebet? Ja ☐ Nej ☐

9. Ønsker skadelidte opfølgning i anledning af overgrebet? Ja ☐ Nej ☐

10. Opfølgning er allerede planlagt med den nedenfor afkrydsede som ansvarlig:

Ressourceperson eller leder (streg under)	Læge	Psykolog ("Trekanten")	Andre (skriv): _____
☐	☐	☐	☐

11. Er det voldelige overgreb blevet anmeldt?

Ja, som arbejdsskade	Ja, til politiet	Nej	Ved ikke
☐	☐	☐	☐

12. Ressourcepersonens notater: _____

13. Ressourcepersonens/sikkerhedsgruppens forslag til forebyggelse: _____

14. Udfyldt af nedenstående ressourceperson/områdeleder (sammen med skadelidte):

Dag/måned/år: _____ Navn/underskrift: _____





Forebyggende indretning af lokaler

Af Charlotte Mathiesen Bech

I nogle tilfælde er det muligt at skabe tryghed for de ansatte og forebygge truende situationer ved at indrette arbejdsstedet hensigtsmæssigt.

De følgende råd kan ikke fjerne årsagen til, at nogle borgere føler afmagt og derfor bliver aggressive. Men hvis man forbedrer de fysiske forhold, kan det have en dæmpende effekt på aggressive personer, og det kan medvirke til, at klienterne møder med en positiv indstilling. Ligesom det kan få personalet til at føle sig mere trygge.

Hvordan man kan sikre sin arbejdsplads afhænger naturligvis meget af den konkrete situation. Det følgende er anbefalinger knyttet til offentlige kontorer og lignende og skal ikke opfattes som en udtømmende liste.

Vigtige foranstaltninger i forbindelse med tryghed og voldsforebyggelse er:

- At der er kontrol med publikums færden, mens de opholder sig i bygningen.
- At borger og sagsbehandler kan tale uforstyrret.
- At ventetider nedbringes mest muligt, for eksempel via tidsbestilling.
- At besøgende føler sig godt betjent af personalet.

- At det er let at orientere sig (skilte eller personlig betjening).
- At der om nødvendigt hurtigt kan tilkaldes hjælp.

Modtagelsen

Det er af stor betydning, at modtageforholdene er gode. Der bør altid være en modtagelse i form af en reception eller lignende, og publikum bør aldrig have uhindret adgang til sagsbehandlerens kontor. Modtageområdet skal være adskilt fra kontorområderne, og i modtageområdet bør det kontrolleres, at ingen medbringer hunde, flasker eller andet, der kan anvendes i forbindelse med trussel eller vold mod personalet. Modtageområdet og venteværelserne har også betydning i forbindelse med aggressionsfremmede eller -dæmpende stemning. Mindre venteværelser med pæn møblering, afdæmpede farver og læsestof for både voksne og børn fremmer en rolig atmosfære, i modsætning til nedslidte og triste venteværelser. Venteværelset bør indrettes uden genstande, der kan anvendes som kasteskyts eller slagvåben (fx bør brochurestativ, blomsterpotter o.lign. fastmonteres).



Kvik-skranker

En god idé kan være at indføre en såkaldt kvik-skranke, hvor særlige medarbejdere tager sig af at give hurtige svar på spørgsmål, der ikke kræver egentlig sagsbehandling. Det aflaster sagsbehandlerne, opfattes af klienterne som en god service og kan være med til at afkorte ventetiden. Hvis der er mulighed for tidsbestilling, undgår man, at der bliver mange klienter, der venter samtidig.

Respekt for klienten

Stor udskiftning blandt sagsbehandlerne kan udløse frustrationer hos borgeren. Sagsbehandleren bør altid have gennemlæst klientens journal før en samtale og dermed have gjort sig bekendt med klientens situation. Det er frustrerende at skulle forklare de samme ting hver gang. Indstil telefonen så der ikke modtages opkald under samtalen med klienten.

Kontoret

Når man indretter et kontor til sagsbehandlere skal man være opmærksom på både sikkerheden for den ansatte og fortroligheden for klienten:

- Sagsbehandleren skal kunne forlade lokalet uden at skulle forbi klienten. I praksis betyder det, at skrivebordet ikke bør placeres bagerst i kontoret, med mindre der er en flugtdør.
- Kontoret bør være så lidt lyd-isoleret at nabokontoret kan

høre unormale situationer og komme til hjælp.

- Løse, skarpe og tunge genstande (fx papirkniv, askebæger, saks, hulmaskine, blomster-vase) skal anbringes udenfor klientens rækkevidde. I en tilspidset situation er der risiko for at genstandene kan blive brugt mod sagsbehandleren.
- Familiebilleder, børnetegninger o.lign. bør ikke være synlige for klienten, da det kan virke provokerende. Husk at kontoret er et professionelt lokale.
- Det virker godt at tage personligt imod klienten (dvs. hente ham/hende i receptionen).
- Sagsbehandleren bør ikke være alene med klienter efter lukketid.

Særlige forholdsregler

Hvis man skal have en "gammel kending", som tidligere har udvist aggressiv adfærd, til samtale, bør man tage visse forholdsregler:

- Klienten må kun komme efter forudgående aftale, også ved akutte problemer.
- Der bør altid være to personer til stede ved den type samtale.
- Samtalen kan foregå med en åben dør til nabokontoret/gangen.
- Samtalen kan foregå i et specielt indrettet samtalerum, hvor der ikke er andet inventar end et skrivebord, to stole (som evt. er boltet fast til gulvet), computer og alarm. Intet løsøre der



kan bruges som kasteskyts eller slagvåben.

- Oplys altid en kollega, nærmeste leder, receptionen, vagten eller en anden om samtalen og samtaleens forventede længde og bed denne person holde øje. Man kan endvidere aftale, at personen gør et ærinde på kontoret under samtalen for at signalere, at der er kolleger lige i nærheden.
- Den lokale leder kan tage en samtale med den pågældende klient og gøre rede for husordenen.

Alarmer og advisering

Alle sagsbehandlere, der har kontakt med klienter, bør have en eller anden form for alarmsystem og/eller adviseringssystem, der gør det muligt at tilkalde hjælp på en diskret måde. Det er vigtigt ikke yderligere at ophidse en klient, der i forvejen er aggressiv. Blandt forskellige typer af alarm- og adviseringssystemer kan nævnes:

- Anbringelse af et skjult overfaldstryk under skrivebordet eller et andet sted, hvor man kan komme til at udløse den med hånden eller knæet¹.
- Alarmsignalet kan overføres til en kontrolcentral, et omstillingsbord eller en betjentstue, der fx tilkalder en rådhusbetjent, vagtpatrulje og/eller politiet.
- Alarmen kan eventuelt tænde en signallampe udenfor kontoret, således at kolleger og andre i nærheden kan se at de straks skal gribe ind.
- Der kan installeres et adviseringssystem over computernetværket, således at kolleger, rådhusbetjente, vagter, reception og/eller andre på deres respektive computere kan se, at der er udløst alarmsignal på et givet kontor.
- Der kan installeres et adviseringssystem på mobiltelefon, som sagsbehandleren kan udløse ved tryk på en enkelt knap, og som alarmerer kolleger, lederen, rådhusbetjent, receptionspersonale eller andre via opkald eller SMS besked.
- Et trådløst overfaldstryk, der bæres på sagsbehandleren, vil kunne beskytte ham/hende, når vedkommende bevæger sig væk fra det fastmonterede overfaldstryk.

Det er langt fra tilstrækkeligt bare at indkøbe et alarmsystem. Arbejdspladsen må nødvendigvis også aftale en fast procedure omkring alarmopkald, så der ikke opstår situationer, hvor kolleger er i tvivl om, hvad de skal gøre, når der udløses en alarm på et nabokontor. Proceduren skal beskrive hvem der går ind og hvad de skal gøre når de er kommet ind. Der må heller ikke kunne opstå en situation hvor ingen ser nødopkaldet, fordi den person, der skulle modtage et alarmopkald, har bevæget sig væk fra sit kontor.



Penge

Kassererkontorer, receptioner og andre kontorer, hvorfra der udbetales penge bør sikres særligt:

- Pengeskuffer og lignende bør anbringes udenfor syns- og rækkevidde.
- Hvis der er glasfacade, bør denne være af splintfrit glas og af en sådan højde, at klienten ikke kan springe over skranken.
- Publikum må ikke kunne komme om bag skranken.
- Kassereren bør sidde i øjenhøjde med publikum.
- Jo færre penge, der opbevares på stedet, og jo mere pengeudbetalingerne kan begrænses på andre måder – pengeinstitut, PBS, det lokale politi, postforsendelse, pengeløs socialforvaltning osv. – jo mere nedsættes risikoen for trusler, vold og røverier.
- Nøglen til pengeskabet skal opbevares sikkert og der skal være begrænset adgang til den blandt medarbejderne.
- Hvis der benyttes kodelås skal koden omstilles jævnligt.
- Der skal ikke gøres kasse op i åbningstiden.

Noter

1. Dette frem til januar 2003.
2. Det kan være alarmoverførsel via det offentlige alarmnet til en af Rigspolitichefen godkendt kontrolcentral.
3. Dvs. sikringsglas eller sikkerhedsglas.



Checkliste til lokaleindretning

Adgangsforhold:

- aflåsning af døre udenfor ekspeditionstid,
- kontrol med uvedkommende færdsel uden for ekspeditionstiden.

Receptionen:

- vejledning af publikum,
- god skiltning,
- eventuelt kvik-skranke.

Venteværelser:

- passende størrelse,
- venlige og pænt møblerede,
- mulighed for tidsbestilling,
- udlevering af numre til ventende.

Kassererkontor:

- hvis glas mod publikum: splintfrit,
- ingen mulighed for at gå om bag kassereren,
- kassereren sidder i øjenhøjde med borgerne.

Samtalekontorer:

- interiør: roligt, venligt og professionelt,
- flugtmulighed ad ekstra dør,
- hensigtsmæssig anbringelse af skrivebordet ift. flugtvej,
- lydkontakt med nabokontor,
- tunge eller spidse genstande fjernes,
- ingen familiefotos, børnetegninger o.lign. synlige for klienten,
- mødebord.

Alarmsystemer:

- overfaldstryk,
- bærbar alarm,
- alarm via computer eller mobiltelefon,
- udvendig signallampe,
- procedure for alarmering,
- procedure for tilkaldelse af politi.





Litteraturhenvisninger

Ammitzbøll, L. (2001). *Syg af arbejdet*. Magisterbladet. nr. 12.

Arbejdstilsynet (1996). *Anmeldelse af arbejdsbetingede lidelser*. København, Arbejdstilsynet. AT-meddelelse nr. 6.02.2.

Arbejdstilsynet (1997). *Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse*. København, Arbejdstilsynet. AT-meddelelse nr. 4.08.4.2.

Arbejdstilsynet. *Dørmænd og vold. En vejledning om dørmænds sikkerhed*. København, Arbejdstilsynet.

Bekendtgørelse nr. 470 af 1. november 1985 af Lov om erstatning fra staten til ofre for forbrydelser, som ændret ved lov nr. 366 af 18. maj 1994 § 3, lov nr. 980 af 17. december 1997 § 13, lov nr. 463 af 7. juni 2001 § 2 og lov nr. 35 af 21. januar 2003. (Populærtitel: Offererstatningsloven).

Bekendtgørelse nr. 750 af 4. september 2002 af Lov om erstatningsansvar, som ændret ved lov nr. 35 af 21. januar 2003. (Populærtitel: Erstatningsansvarsloven).

Bekendtgørelse nr. 943 af 16. oktober 2000 af Lov om sikring mod følger af arbejdsskade, som ændret ved lov nr. 1329 af 20. december 2000 § 4, lov nr. 488 af 7. juni 2001, lov nr. 503 af 7. juni 2001 § 4 og lov nr. 428 af 6. juni 2002 § 14. (Populærtitel: arbejdsskadesikringsloven).

Berliner, P. (2000). *Vold og trusler på arbejdet. Forebyggelse af vold og trusler mod personale*. København, GEC Gad.

Beskæftigelsesministeriets bekendtgørelse af 20. juni 2002 om Arbejdets udførelse.

Branchearbejdsmiljørådet for Service- og Tjenesteydelser. *Baggrundsanalyse af anmeldte arbejdsulykker inden for Branchearbejdsmiljøområdet for service- og tjenesteydelser 1993-1999*, www.barserviceogtjenesteydelser.dk.

Branchearbejdsmiljørådet for Service- og Tjenesteydelser. (2001). *En værktøjskasse om: Voldsomme oplevelser og Chokerende begivenheder - og hvad man kan gøre ved det*. www.barserviceogtjenesteydelser.dk.

Branchearbejdsmiljørådet for Service- og Tjenesteydelser. (2002). *Psykisk arbejdsmiljø fra A – Å*. www.barserviceogtjenesteydelser.dk.

Branchesikkerhedsrådet for Kontor og Administration. (1998). *Branchevejledning om voldsrisiko*. København, Arbejdsmiljøfondet.

Breinholdt, M. (2002). *God kommunikation forhindrer vold*. Nyhedsmagasinet Danske Kommuner, nr. 4.

Brink, O. (2000). *Voldens senfølger set fra offerets synsvinkel*. Tidsskrift for Norsk Lægeforening, 120: 705-709.

Brink, O. et al. (2001). *Er voldens mørketal faldende?* Nordisk Tidsskrift for Kriminalvidenskab, 88. årgang (Nr. 3).

Brink, O. et al. (2002). *Vold i Århus gennem to årtier*. Ugeskrift for læger, 164 (8): 1044-1048.

Budd, T. (2001). *Violence at work: New findings from the 2000 British Crime Survey*. London, Home Office.

Center for Konfliktløsning. (2000). *Kunsten at løse konflikter* (Kompendium). www.konfliktloesning.dk.



Chappell, D. et al. (2001). *Violence at work*. Geneve, International Labour Office.

Christiansen, J.M. (1994). *Psykisk arbejdsmiljø nu og i fremtiden. En undersøgelse af funktionærer og tjenestemænds psykiske arbejdsmiljø*. København, Center for Alternativ Samfundsanalyse.

Christiansen, J. M. (2002). *FTF'ernes arbejde er udfordrende - men det slider på sjælen*. En undersøgelse af FTF'ernes psykiske arbejdsmiljø 2001. København, Arbejdsmiljøinstituttet & Center for Alternativ Samfundsanalyse.

Coco, M., Jr. (2001). *Arbejdspladsen - den nye krigsskueplads*. Ledelse i dag, 44 (11. årgang, nr. 3).

Det Kriminalpræventive Råd. (1994). *Overgreb mod sagsbehandlere - om vold, trusler, chikane og hærværk*. Politiets Blankettrykkeri. Udgået fra lager - genoptrykkes ikke.

Einarsen, S. et al. (2000). *Mobning i arbejdslivet. Hvad er det og hvad ved vi om det?* Tidsskrift for arbejdsliv, 2. årgang (Nr. 1).

Erstatningsnævnet (19. november 1998). *Erstatningsnævnets forretningsorden*. I. B. n. 808.

European Agency for Safety and Health at Work. (2000). *The State of Occupational Safety and Health in the European Union - Pilot Study*. Bilbao, Office for official publications of the European Communities.

Farsund, M. (2002). *Budskabet når ud... Vold som Udtryksform*. Et nyhedsmagasin, 8. årgang (Nr. 2).

Farsund, M. (2002). *Voldshåndtering i hjemmeplejen*. Evaluering, Frederiksberg Hjemmepleje.

Foss, J. r. (1994). *Vold som udtryksform. En pædagogisk udfordring*. Herning, Forlaget Systime A/S.

Frederiksberg Hjemmepleje. (2000). *Voldspolitik*.

Frederiksberg Kommune. (2000). *Frederiksberg Kommunes Voldsforebyggelsespolitik*.

Frederiksborg Amts Avis. (11.02.03). *Pres fører til voldspolitik*.

Gill, M. et al. (2002). *Violence at work. Causes, patterns and prevention*. Devon, Willan Publishing.

Gladsaxe Kommune. (1997). *Ved vold eller trusler om vold*. Vejledning til ansatte i Gladsaxe kommune.

Hasle, P. et al. (1999). *Kortlægning af arbejdsmiljøforskningen i Danmark. En forundersøgelse*. København, Landsorganisationen i Danmark.

Hertzum, I. (1999). *Kortlægning af vold mod personalet på lokalcentre og plejehjem i Århus kommune*. BST.

Holm, E. S. (07.08.02). *Flere og flere begår vold mod tjenestemænd*. Internet-avisen Jyllands-Posten.

Holm, P., red. (2000). *Job med vold. København, Vold som Udtryksform*.

Holm, P. (2001). *Vold som udtryksform. Voldsforebyggelse, en fælles udfordring for arbejdspladsen*. Ledelse i dag, 44 (11. årgang, nr. 3).

Høgh, A. et al. (2000). *Hver fjerde danske sygeplejerske udsat for vold*. Sygeplejersken.

Høgh, A. (2001). *Trusler og vold på arbejdspladsen. - En kritisk gennemgang af dansk og international forskningsliteratur*. København, Arbejdsmiljøinstituttet.

Høgh, A. (2001). *Twist - Projekt Trusler & Vold, Helbred & Trivsel hos ansatte i Statsfængsler*. Delrapport 1. Valby, Arbejdsmiljørådets Service Center.



Jensen, L. (2002). *Temadag med volds-konsulenterne*. Fængselsfunktionæren. nr. 5.

Knuppert, M. L. (2001). *Forskning i arbejdsmiljø skal styrkes. Videnssamfundet - En debatavis om forskning og samfund*, Landsorganisationen i Danmark.

Kyvsgaard, B. (2000). *Vold i 1990'erne. Den registrerede og faktiske volds-kriminalitet, de strafferetlige sanktioner for vold, komparative perspektiver på voldsniveauet og på straffe for vold i Danmark samt undersøgelser af befolkningens bekymring og frygt for vold og kriminalitet*. København, Justitsministeriet.

Netterstrøm, B. (2002). *Stress på arbejdspladsen. Årsager, forebyggelse & håndtering*. København, Hans Reitzels forlag.

Nyhedsbrev Arbejdstilsynet. (1998). *Antallet af anmeldelser om vold stiger*. København.

Nyhedsbrev Arbejdstilsynet. (1998). *Psykisk arbejdsmiljø skal frem i lyset*. København.

Nyhedsmagasin *Vold som Udtryksform*. 1. årgang nr. 1,3; 3. årgang nr. 1, 2; 4. årgang nr. 1; 7. årgang nr. 1, 2; 8. årgang nr. 2.

Rigspolitichefen (1995). *Voldens omfang og karakter i Danmark. Oversigt over resultater fra voldsofferundersøgelsen 1995*. København, Rigspolitichefens Trykkeri.

Rigspolitichefen (1998). *Vold på gaden, i hjemmet og på arbejdet. Oversigt over resultater fra voldsofferundersøgelsen 1995/96*. København, Rigspolitichefens Trykkeri.

Politiforbundet (2001). *Sikkerheds-håndbog*. København.

Ritzau (20.03.01). *Sløjt arbejdsmiljø på hospitaler*. JP-København.

Ritzau (22.05.01). *Nyrup-fokus på arbejdsmiljøet*. Jyllandsposten.

SAS. *Policy and Guidelines for Handling of Unruly and Disruptive Passengers*.

Socialrådgiveren (1992). nr. 19: 4-5.

Socialt Udviklingscenter. (2000). *Vold mod studerende i praktik. En spørgeskemaundersøgelse*. København, Vold som Kommunikationsmiddel.

Socialt Udviklingscenter. (2000). *Job med vold*. København, Vold som Udtryksform.

Sonne, K. I. (2002). *Samfundet er blevet mere voldeligt*. Berlingske Tidende.

Sygeplejersken (2002). *Sygeplejerskernes arbejdsmiljø og voldsrisiko*. Sygeplejersken Nr. 5 (102. årgang).

Sørensen, T. V. (09.12.01). *Hverdagens trusler slår hårdt*. Politiken.

Vold som kommunikationsmiddel. (2000). *Vold mod studerende i praktik. En spørgeskemaundersøgelse*. København, Socialt Udviklingscenter.

Westh, A. (09.08.01). *P-vagter siger op på grund af vold*. Politiken.

Wieclaw, J. et al. (1999). *Fysisk vold mod praktiserende læger - forekomst og karakter af overgrebene*. Ugeskrift for læger, 161 (43): 5965-5969.

Wynne, R. et al. (1996). *Retningslinjer for forebyggelse af vold på arbejdspladsen*. Luxembourg, Europa-Kommissionen, GD V.

Øbakke, B. (2002). *Det psykiske arbejdsmiljø set fra Bruxelles*. Nyhedsmagasinet Danske Kommuner. nr. 4.

Århus Amt. (2000). *Voldspolitik & Vejledning om vold*, Århus Amts Trykkeri.

Relevante hjemmesideadresser:

Arbejdsmiljøbutikken:
www.arbejdsmiljobutikken.dk

Arbejdstilsynet:
www.arbejdstilsynet.dk

Branchearbejdsmiljørådene:
www.bar-web.dk

Bedriftsundhedstjenesten:
www.bst.dk

Center for Konfliktløsning:
www.konfliktloesning.dk

Det Kriminalpræventive Råd:
www.crimprev.dk