

KORT FORTALT

Vold og trusler

GODE RÅD OM FOREBYGGELSE OG HÅNDTERING



bfafinans.dk

BFA FINANS



Indhold

Forord	3
Hvad er vold og trusler?	4
Hvad siger loven?	6
Afklar problemets omfang	7
Forebyg vold og trusler	8
Håndtering af vold og trusler	9
Læs mere	11

Forord

Trygge rammer er helt afgørende for et godt arbejdsmiljø for de medarbejdere i den finansielle sektor, der hver dag har mange direkte kundekontakter – hvad enten møderne foregår fysisk, over telefonen eller online.

I næsten alle tilfælde forløber mødet mellem medarbejder og kunde i en god stemning og helt uden problemer. Men indimellem opstår der vanskelige situationer, fx når en medarbejder er nødt til at skuffe kundens forventninger, fx i forbindelse med afslag på et lån eller en skadeserstatning. I den slags situationer reagerer nogle få kunder udfarende, fx med verbale trusler og i sjældne tilfælde fysisk vold.

Det kan være en ubehagelig oplevelse for den pågældende medarbejder og kollegerne – både i situationen og bagefter. Nogle bliver utrygge i jobbet, og i værste fald kan episoderne give varige psykiske mén og føre til længere sygefravær.

Derfor er det vigtigt dels at arbejde løbende med at forebygge vold og trusler, dels at være klar til at håndtere voldsomme episoder, hvis de alligevel opstår. Det handler blandt andet om at kunne give den støtte, den enkelte medarbejder har brug for.

Udfordringen med vold og trusler er ikke ny, men problemets årsager, udtryk og vilkår ændrer sig løbende. Fx betyder den øgede digitalisering, at en mindre del af kundekontakten foregår fysisk.

Dette hæfte er en kort introduktion til disse emner. Det er primært henvendt til jer, der er ledere, HR, tillids- og arbejdsmiljørepræsentanter i finanssektoren samt til de samarbejdsfora, hvor I drøfter personalepolitik, arbejdsmiljø, sikkerhed og sundhed.

Hovedbudskabet er, at trusler og vold aldrig må være den enkeltes problem. Det er noget, arbejdspladsen skal samarbejde om at tage alvorligt. Uanset hvad I gør til jeres hovedfokus i indsatsen mod vold og trusler, vil der næsten altid være brug for at arbejde med tre elementer:

- *Overblik:* Hvad er karakteren og omfanget af vold og trusler hos os? Hvor og hvornår er risikoen størst?
- *Forebyggelse:* Hvad kan vi aktivt gøre for at reducere risikoen for vold og trusler?
- *Håndtering:* Hvordan skal vi forholde os, hvis volden alligevel indtræffer?

Hæftet bygger på gældende regler og eksisterende viden om forebyggelse og håndtering af trusler og vold. Bagest i hæftet er en oversigt over kilder til yderligere viden om emnet.

God læselyst!
BFA Finans

Hvad er vold og trusler?

I dette hæfte bruges udtrykket "vold og trusler" om situationer, hvor kunder udsætter medarbejdere for enten fysisk eller psykisk vold.

FYSISK VOLD

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

Sådanne former for vold sker i sagens natur kun ved fysiske møder – enten på arbejdspladsen eller i forbindelse med kundebesøg. Men det kan også forekomme, hvis medarbejderen opsøges uden for arbejdet.



PSYKISK VOLD

Mundtlige trusler, der angår ansattes liv og sikkerhed, herunder trusler mod ansattes familie og venner. Truslerne kan også rette sig mod ansattes ejendele. Eksempler på mundtlige trusler kan være "jeg ved, hvor du bor", "jeg ved, hvor dine børn går i skole", eller "jeg ved, hvor din bil holder parkeret".

Til psykisk vold hører også anden krænkende adfærd, fx seksuel chikane eller anden form for chikane, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelser eller diskriminerende udsagn.

Den psykiske vold kan udøves ved et fysisk møde, men efterhånden fremsættes trusler og krænkende adfærd mindst lige så hyppigt i telefonen, på virtuelle møder eller skriftligt, fx i e-mail, chat eller sms.

Det kan være ubehageligt, for selv om medarbejderen ikke behøver at frygte for fysisk vold i selve situationen, kan truslerne være ubehagelige og skabe utryghed for fremtidige fysiske møder – også uden for arbejdstiden.

Desuden åbner sociale medier og lignende muligheder for, at en vred kunde kan hænge den enkelte medarbejder ud med krænkende ytringer og trusler i en bredere offentlighed.

Den psykiske vold på distancen kan være særlig ubehagelig, hvis medarbejderen arbejder hjemmefra, fordi der her ikke er samme umiddelbare adgang til kollegial støtte og fysisk tryghed.





SÆT JERES EGNE GRÆNSER

Det varierer fra arbejdsplads til arbejdsplads, hvilke former for vold og trusler der forekommer, samt hvor hyppige og alvorlige de er.

Med den generelle definition oven for som udgangspunkt kan I drøfte og beskrive, hvilke handlinger og ytringer I ikke vil finde jer i. Nogle arbejdspladser vælger en nultolerance over for al opfarende adfærd, andre hælder til, at medarbejderne professionelt skal kunne rumme en vis frustration fra en kunde, så længe den ikke er aggressiv.

Derfor er det godt at have en fælles diskussion og definition af disse grænser, så alle ved, hvilke episoder I vil behandle og registrere som vold og trusler. Men medarbejderne kan stadig have forskellige personlige grænser, og alle skal kunne få støtte efter en ubehagelig oplevelse – også selv om den ikke er omfattet af den fælles definition.

Dialogen bør også omfatte, hvordan I vil forholde jer til trusler og chikane, der foregår digitalt. Hvordan kan I bedst forebygge dette? Hvad vil I tolerere, og hvad vil I anmelde? Og hvordan støtter I bedst medarbejdere, der bliver udsat for den slags? Læs også hæftet *Digital chikane*, der kan findes på bfafinans.dk.

Om røveri

Røveri er en særlig form for vold, hvor en person anvender fysisk vold eller trusler for at få udleveret penge eller andre værdier. I den finansielle sektor er der faste procedurer for håndtering af røverier, og de er ikke direkte omfattet af rådene i dette hæfte.



Hvad siger loven

Hvis arbejdspladsen vurderer, at der er risiko for vold og trusler i forbindelse med arbejdets udførelse, skal arbejdsgiveren ifølge arbejdsmiljøloven tage hånd om problemet. Som en del af arbejdsmiljøindsatsen vil det typisk foregå i samarbejde mellem leder, arbejdsmiljørepræsentant og de øvrige medarbejdere.

I Arbejdstilsynets vejledning "Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse" hedder det:

"Forebyggelsen skal modsvare den konkrete risiko, som medarbejderne udsættes for. Det er vigtigt, at virksomheden får overblik over, om der kan forekomme vold, og får synliggjort voldsepisoder, så virksomheden kan målrette sin forebyggelse. Det handler ikke om at have så mange forebyggelsestiltag som muligt, men om at have de rigtige i forhold til den risiko, der er ved at udføre arbejdet."

Arbejdsgiveren har pligt til at forebygge voldsrisikoen i planlægningen og tilrettelæggelsen af arbejdet. Det gælder også for hjemmearbejde, og uanset om voldsrisikoen forekommer i eller uden for arbejdstiden.

Der kan eksempelvis være en forhøjet risiko for den taksator, der skal ud at vurdere værdien af et nedbrændt hus, hvor kunden kan være meget følelsesmæssigt påvirket af situationen.

Hvis der er risiko for arbejdsrelateret vold, skal arbejdsgiveren løbende:

- Vurdere, hvor og hvornår der er risiko for voldsepisoder, hvem der kan blive udsat, hvilke typer af vold der kan være tale om, og hvor alvorlige voldsepisoderne kan være.
- Reducere forekomsten og alvorligheden af voldsepisoder mest muligt.
- Instruere og oplære ansatte og ledere i, hvordan de i forbindelse med arbejdet forebygger og håndterer voldsepisoder.
- Træffe foranstaltninger om førstehjælp i situationer, hvor der er særlig risiko for voldsepisoder i arbejdstiden.
- Evaluere forebyggelsen efter voldsepisoder.

Arbejdsgiveren skal også tage hånd om kolleger, der er vidner til arbejdsrelateret vold, og deres eventuelle reaktioner på episoderne.

Den lovpligtige APV skal være tilrettelagt sådan, at den formår at kortlægge vold og trusler – også i forbindelse med hjemmearbejde.

Læs mere om anmeldelse og registrering af episoder med vold og trusler på side 10.



Afklar problemets omfang

At kende karakteren og omfanget af vold og trusler på arbejdspladsen er første skridt på vejen mod at vælge de rette initiativer til forebyggelse og håndtering.

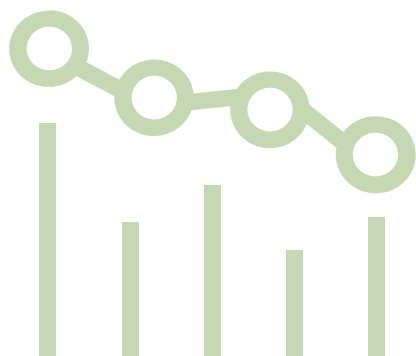
På de fleste arbejdspladser med mange daglige kunde-kontakter har man erfaringer med kunder, der er "gået over stregen" – og man ved, at det næsten uundgåeligt vil ske igen.

De virkelig alvorlige tilfælde af vold, herunder fx røverier, er man selvfølgelig opmærksom på – alene fordi de typisk er blevet anmeldt til politiet. Men under den meget synlige top kan der være et isbjerg af episoder, som ingen har et samlet overblik over.

Til et samlet overblik hører svar på spørgsmål som:

- Hvad er det for typer af vold og trusler, vi oplever?
- Ved vi, hvad der typisk udløser vold og trusler?
- Hvor foregår overgrebene – og hvornår?
- Hvor ofte forekommer overgrebene?
- Hvem er det, der begår dem?
- Hvem bliver de begået mod? Er der fx særligt udsatte grupper af medarbejdere?

APV og lignende undersøgelser kan være et nyttigt redskab til at skaffe det nødvendige overblik. Og hvis man i én afdeling har en særlig høj forekomst af vold og trusler, bør APV-processen tilpasses, så den kan belyse netop denne udfordring meget præcist. Når vold og trusler er et konstateret arbejdsmiljøproblem, bør registreringen dog ikke kun foregå via APV-processen, men være mere løbende og systematisk.



KONSEKVENSER AF VOLD OG TRUSLER

Såvel fysisk som psykisk vold kan medføre en lang række fysiske og psykiske reaktioner. De kan opstå, uanset om ansatte er kommet fysisk til skade eller ej.

Reaktionerne kan være kropslige som fx hurtig hjertebanken, træthed, søvnproblemer, maveproblemer og overfølsomhed over for pludselige lyde, lugte- eller synsindtryk.

Reaktionerne kan også være følelsesmæssige som fx vrede, skyldfølelse, angst, irritabilitet, svækket selvtillid og magtesløshed.

De fleste vil reagere umiddelbart efter episoden, men reaktionerne kan også komme i de følgende dage eller længe efter. Reaktionerne kan være ubehagelige, men forbigående, eller af mere varig karakter. Det er således vigtigt at være opmærksom på, at der er stor forskel på, hvordan, hvornår og hvor længe den enkelte reagerer efter at have oplevet fysisk eller psykisk vold.

Ansatte, der har oplevet en voldsepisode, kan i perioder opleve stærk modvilje mod at gå på arbejde eller mod at løse bestemte arbejdsopgaver. For sygemeldte ansatte kan det være svært at vende tilbage til deres arbejde, hvis de har været udsat for arbejdsrelateret vold, og hvis situationen og oplevelserne ikke er blevet bearbejdet tilstrækkeligt.

Forebyg vold og trusler

Med den rette indsats er det muligt at forebygge meget af den vold, medarbejderne kan blive udsat for på jobbet. Hvilken forebyggelse der er nødvendig, afhænger af omfanget og karakteren af vold og trusler, men den vil som regel bestå af to grundlæggende elementer:

1. DE RETTE KOMPETENCER

Medarbejderne skal være klædt fagligt på til at håndtere dialogen med kunderne – også når den risikerer at spidse til. De skal kort sagt være gode til deres arbejde, så de på en kvalificeret, professionel og venlig måde kan løse deres opgaver. Oplever en frustreret kunde fx faglig usikkerhed eller uklar kommunikation, øges risikoen for, at mødet ender i konflikt. Dette gælder både for fysiske møder og for dialoger, der foregår digitalt.

Det er derfor en vigtig del af det forebyggende arbejde at sikre, at medarbejderne:

- Er trænet i at forstå og håndtere kundernes situation og adfærd.
- Har kendskab til de typiske advarselssignaler fra potentielt truende kunder.
- Har grundlæggende viden og færdigheder inden for kommunikation, samtaleteknik og konflikthåndtering.
- Kender arbejdspladsens principper for voldsforebyggelse og forstår deres egen rolle i kritiske situationer.

Møder med særlig risiko

Der kan være behov for særlig opmærksomhed ved planlagte møder, hvor risikoen for vold og trusler på forhånd vurderes som høj. Det kan fx være tilfældet, hvis:

- Mødets indhold er konfliktstof, fx afslag på en ansøgning eller andre afgørelser, som går kunden imod.
- Kunden tidligere har udvist voldsomme reaktioner og/eller ofte er påvirket af alkohol eller stoffer.
- Kunden har en dårlig relation til medarbejderen, som kan optrappe en eventuel konflikt.

I sådanne tilfælde kan det være, at der skal deltage flere medarbejdere i mødet, at kolleger orienteres om mødet på forhånd, eller at mødet holdes i et lokale med optimale flugtveje eller lignende.

Om sikkerhedsudstyr

- Gør det klart for alle, hvad udstyret kan og ikke kan.
- Aftal klare retningslinjer for, hvornår og hvordan det skal bruges.
- Sørg for, at alle ved, hvordan de skal forholde sig, når fx alarmen lyder.
- Evaluer erfaringerne med udstyret, og tilpas evt. retningslinjerne for brug.
- Test jævnligt udstyret, og gennemfør øvelser, hvori det indgår.



Dette er også vigtigt for fx elever og nyansatte, som ofte er særligt udsatte for trusler og vold.

2. DE NØDVENDIGE FORHOLDSREGLER

De fysiske rammer om et kundemøde er vigtige for at forebygge vold og trusler på to måder.

For det første føler kunden sig bedre tilpas, hvis lokalerne er både pænt og praktisk indrettet, så der er god plads, lys og luft, rent og hyggeligt. Det hjælper også, at ventetiden er kort, og at kunden modtages på en imødekommende måde. Alt dette vil typisk være en naturlig del af den gode oplevelse, man gerne vil give sine kunder.

For det andet skal rammerne være indrettet, så medarbejderne kan føle sig sikre og trygge. Det handler blandt andet om, at der skal være de nødvendige flugtveje – og at det er let at tilkalde en kollega, hvis behovet opstår. Se også *faktaboksen: Møder med særlig risiko*.

Hertil kommer forskellige tekniske foranstaltninger, der i nogle tilfælde kan være hensigtsmæssige for at øge medarbejdernes sikkerhed og tryghed, fx kalde- og alarmsystemer. Det kan fx være overvågningskameraer, overfaldsalarmer, kaldeanlæg eller lignende. Se også *faktaboksen: Om sikkerhedsudstyr*.

Omfanget af tekniske sikkerheds løsninger skal selvfølgelig altid holdes op mod risikoen for vold og balanceres, så kontakten med kunderne ikke præges af unødigt overvågning eller mistillid.

Når det fysiske møde med kunden foregår i kundens hjem eller virksomhed, er det sværere på forhånd at sikre sig de rette rammer. Risikoen forbundet med mødet skal vurderes ud fra mødets indhold og tidligere erfaringer med den pågældende kunde. Vurderes risikoen at være høj, kan man tage en kollega med, så man aldrig risikerer at skulle håndtere fysisk vold eller trusler herom alene.

Håndtering af vold og trusler



Selv den grundigste forebyggelse kan ikke forebygge al vold. Derfor er I nødt til at forberede jer på, hvad I skal gøre, når en medarbejder bliver udsat for vold eller trusler. Det kræver en form for beredskab eller kriseplan, for når man står midt i en kritisk situation, er det for sent at finde ud af, hvem der gør hvad.

Man har som arbejdsgiver ansvaret for, at de berørte medarbejdere får den nødvendige støtte og hjælp, så voldens skadevirkninger begrænses mest muligt.

En god håndtering af vold og trusler har to vigtige elementer, der må tilpasses, hvor voldsom episoden har været, og hvordan den voldsramte reagerer på den.

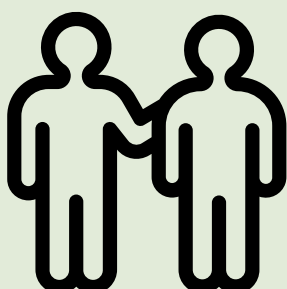
1. AKUT STØTTE TIL DEN RAMTE

Ledere og kolleger er som regel de første og nærmeste til at hjælpe en medarbejder, der har været udsat for vold eller trusler. Både umiddelbart efter og i en længere periode har de en vigtig rolle at spille over for den udsatte kollega.

Det er særlig vigtigt, at lederen tager episoden og medarbejderens oplevelse af den alvorligt. Det udgør både en nødvendig opbakning til den pågældende medarbejder og et klart signal til hele arbejdspladsen om, at der bliver gjort det nødvendige.

Både leder og kolleger kan yde såkaldt psykisk førstehjælp, der har til formål at give den ramte sikkerhed, tryghed og omsorg. Se også tekstboksen: *Om psykisk førstehjælp*.

Hvis medarbejderen har været udsat for trusler eller anden psykisk vold fra sin hjemmearbejdsplads, er det meget vigtigt, at vedkommende ikke skal sidde alene med oplevelsen. Som leder er det vigtigt at sikre, dels at medarbejderen hurtigt kan tale med nogen om situationen, dels at medarbejderen ikke efterlades utryk derhjemme på grund af trusler eller lignende.



Om psykisk førstehjælp

Psykisk førstehjælp gives af en hjælper, der er udpeget til at stå for førstehjælp, til en ansat, der har været udsat for vold i arbejdstiden. Hjælperen kan være en person fra virksomheden eller en ekstern person. Psykisk førstehjælp er ikke terapi eller behandling.

Psykisk førstehjælp består af handlinger, der viser, at den ansatte ikke er overladt til sig selv, og den kan hjælpe den ansatte til en første bearbejdning af de ubehagelige oplevelser og til, at den ansatte kan bevare sin faglighed og sit selvværd.

Kilde: Arbejdstilsynet

Det er en god idé, at de ansatte ikke lades alene det første døgn tid efter episoden. Herudover kan det i nogle tilfælde være en god idé at gennemføre en opfølgende samtale med de personer, der har været involveret i voldsepisoden, et til tre døgn efter episoden. En sådan debriefing bør i alvorlige tilfælde gennemføres af en krisepsykolog eller lignende.

I perioden efter det hændte er det vigtigt, at nogen på arbejdspladsen holder en ekstraordinær kontakt med den udsatte. Det kan enten være lederen, kolleger, arbejdsmiljørepræsentanten eller andre. Hvis den berørte er sygemeldt, er kontakten ekstra vigtig – blandt andet for at støtte en tryk tilbagevenden til arbejdet.





2. ANMELDELSE OG ERSTATNING

Trussels- og voldsepisoder i forbindelse med jobbet betragtes som arbejdsulykker, hvis de medfører personskaade. Det gælder både fysisk og psykisk vold og både vold i arbejdet og arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden.

Som ved alle andre arbejdsulykker har arbejdsgiveren pligt til at anmelde voldsepisoden til Arbejdsmarkedets Erhvervsforsikring (AES) og Arbejdstilsynet. Anmeldelse skal ske via EASY-systemet på virk.dk. Manglende anmeldelse af arbejdsulykker kan straffes med bøde.

Arbejdsgiver har også pligt til at anmelde ulykken til arbejdspladsens forsikringsselskab, hvis medarbejderen har behandlingsudgifter, risiko for varigt mén og/eller erhvervsevnetab, eller hvis vedkommende ikke har genoptaget arbejdet i fuldt sædvanligt omfang senest fem uger efter episoden.

Registrering af ulykker

Arbejdsgiveren har pligt til at registrere og undersøge alle ulykker og tilløb hertil – også kaldet nærved-ulykker; det kan fx være en tilspidset konflikt mellem en ansat og en kunde, der ikke munder ud i fysisk vold.

Det anbefales altid, at der foretages en kort beskrivelse af hvert enkelt hændelsesforløb som dokumentation. Det kan blandt andet være vigtigt, hvis mange mindre episoder med tiden fører til, at en medarbejder udvikler en psykisk lidelse. Der kan i sådanne tilfælde være tale om en erhvervs sygdom, der i så fald skal anmeldes via egen læge.

Læs mere om anmeldelse af arbejdsulykker og erhvervs sygdom på aes.dk.

Anmeldelse til politiet

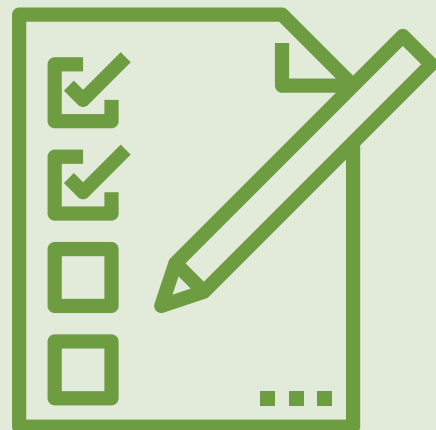
Fysisk vold, legemskrænkelser, hån og trusler kan være strafbare i henhold til straffeloven. Arbejdspladsen har derfor mulighed for, men ikke pligt til, at anmelde en voldsepisode til politiet som en overtrædelse af straffeloven.

Erstatning

En medarbejder, der har været udsat for en voldsepisode, har en række forskellige muligheder for at søge erstatning for tab eller udgifter som følge af voldsepisoden. Det kan fx være udgifter til behandling, nedsat erhvervsevne, svie og smerte mv. Det er muligt at søge erstatning:

- efter arbejdsskadeloven
- efter offererstatningsloven
- efter erstatningsansvarsloven
- fra skadevolder
- fra egen forsikring.

Læs mere i publikationen *Kom volden i forkøbet*, side 38: *Værd at vide om erstatning*. Den kan findes på bfafinans.dk.



Læs mere

FRA BFA OFFENTLIG VELFÆRD OG ADMINISTRATION:

Kom volden i forkøbet.

Inspiration til indsatsen på arbejdspladsen

Viden om og erfaringer med en effektiv indsats mod vold og trusler. Cases fra blandt andet Sydbank og Danske Bank.

Før vold bliver til virkelighed

Fire korte film med realistiske situationer fra hverdagen. Til hver film hører en vejledning til, hvordan den kan bruges fx i et arbejdsmiljøudvalg eller på et personalemøde.

FRA BFA FINANS:

Digital chikane. Gode råd om forebyggelse og håndtering.

En kort introduktion til, hvad digital chikane er, hvordan det kan forebygges, og hvem der skal gøre hvad, hvis det alligevel indtræffer.

Der er links til alle publikationer på bfafinans.dk.

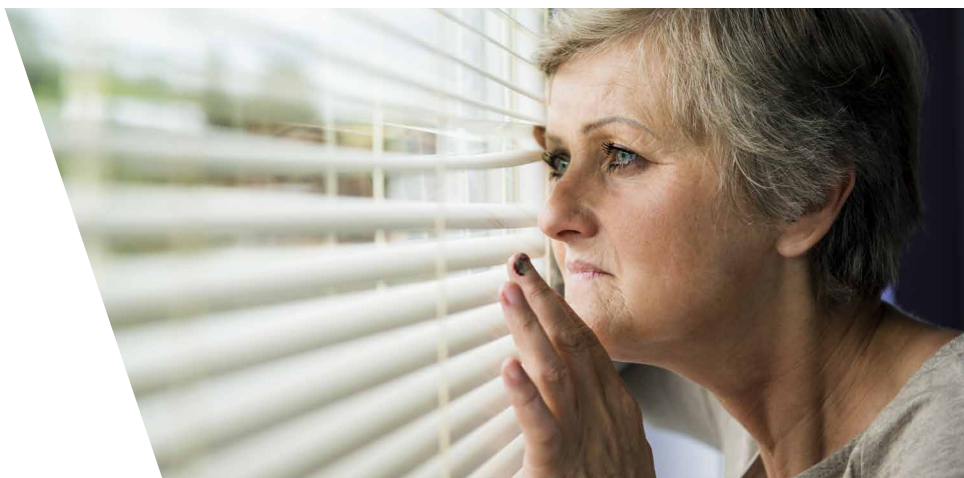
Et omfattende materiale om vold og trusler er samlet på arbejdsmiljøweb.dk.



VOLD OG TRUSLER

Det er heldigvis ret sjældent, at medarbejdere i den finansielle sektor bliver udsat for vold og trusler. Men når det sker, kan det have alvorlige konsekvenser.

Dette hæfte er en kort introduktion til, hvad vold og trusler er, hvordan de kan forebygges, og hvordan situationen bør håndteres, hvis de alligevel indtræffer.



BFA Finans er en del af Branchefællesskabet for Arbejds miljø (BFA) Handel, Finans og Kontor.

BFA Finans består af Finanssektorens Arbejdsgiverforening, Finansforbundet og Forsikringsforbundet.

BFA Finans' aktiviteter afspejler parternes fælles holdning til en god arbejdsmiljøstandard i den finansielle sektor.

Find mere inspiration til jeres arbejdsmiljøarbejde på bfafinans.dk.



Forsikringsforbundet