

Politik til forebyggelse og håndtering af vold eller trusler om vold.

Viadukten, marts 2012

Vedtaget på personalemøde 5. marts 2012.

Retningslinjer for hvordan vi handler ved vold eller trusler om vold

Hvad forstår vi ved vold eller trusler om vold?

Ved psykisk vold forstår vi situationer, hvor en medarbejders grænser overskrides med ord eller gestikulationen, i form af trusler, krænkelser eller ydmygelser, uanset om disse fremsættes ved direkte kontakt eller gennem skrevne eller elektroniske medier.

Ved fysisk vold forstår vi vold som følge af slag, spark, kast med ting, bid eller hvis en medarbejder bliver nødt til at handle fysisk i forhold til en konflikt, og derved ”kommer i klemme” eller udsættes for direkte skadende fysisk påvirkning.

Vold eller trusler om vold i forbindelse med udførelsen af arbejdet, opfatter vi som et angreb på arbejdspladsen og er ikke primært som den enkeltes problem.

Hvordan handler vi, når vi oplever vold eller trusler om vold?

Når en medarbejder har været ude for en voldsom oplevelse, er det vigtigt, at kollegerne viser deres støtte og omsorg. Det er også vigtigt at klubben, i den efterfølgende bearbejdning af hændelsen, tager udgangspunkt i medarbejderens oplevelse af situationen.

En sikker og effektiv indgriben og efterbearbejdning af hændelsen øger medarbejderens sikkerhed og følelse af at blive taget alvorligt.

Retningslinjer for hvordan vi handler, når en medarbejder udsættes for vold/trusler om vold:

1. Hvad gør man som kollega?

Hvis man ser en kollega i en konflikt, der eventuelt kan udvikle sig voldeligt, skal man:

- Blive i nærheden og gøre sig synlig
- Være parat til at yde hjælp
- Være opmærksom på, hvad der faktisk sker i situationen, herunder at have opmærksomhed på detaljerne
- Hvis det er nødvendigt – hente hjælp eller råbe på hjælp

2. Hvis man er alene, når en situation udvikler sig mod det voldsomme.

Kan man ikke umiddelbart få kontakt til kollegaer eller til ledelsen, skal man passe særlig godt på sig selv! Undgå optrapning af konflikten og prøve at komme væk. Prioritere både sin egen og andres sikkerhed.

3. Ledelsen skal have besked.

Den skadelidte skal efterfølgende på eget initiativ, eller med kollegial støtte, gøre ledelsen opmærksom på episoden. Ledelsen skal sikre, at denne politik om forebyggelse og håndtering af vold eller trusler om vold sættes i værk.

4. Mulighed for at den skadelidte kan få talt om situationen.

Det er vigtigt at tale situationen igennem efterfølgende – med ledelsen, arbejdsmiljørepræsentanten, tillidsrepræsentanten og/eller med kolleger. Herefter er det ledelsens opgave at sikre, at det øvrige personale orienteres.

5. Ret til psykologhjælp.

Den skadelidte gøres opmærksom på, at vedkommende har ret til psykologhjælp både i den akutte fase, og også på lidt længere sigt.

Både kolleger og ledelsen skal derfor i tiden efter episoden være særlig opmærksomme på, om der er tegn på krisereaktioner, som gør det relevant at søge professionel hjælp.

Ledelsen sikrer, at ”Healthcare” eller lignende støttefunktion aktiveres.

6. Ret til at holde fri.

Den skadelidte har ret til at holde fri, som minimum resten af dagen. I dagtimerne sikrer ledelsen, at praktiske problemer løses i forbindelse med den skadelidtes fritagelse fra arbejdet. Sker hændelsen udenfor ”almindelig” klubåbningstid eller uden for klubben, vurderes det af øvrige tilstedeværende, om en eventuel akut lukning af klubben, eller ophør af pågældende aktivitet, er påkrævet.

7. Efterfølgende kontakt til skadelidte.

Den skadelidte skal kontaktes første gang samme dag af ledelsen eller tillidsrepræsentanten. Ved aftenarbejde dog først dagen efter.

8. Opfølgende samtale mellem medarbejderen og ledelsen.

Den ansatte skal – når vedkommende er klar til det – have en samtale med ledelsen (evt. med støtte fra tillids- eller arbejdsmiljørepræsentanten) med henblik på:

- overvejelser om ændringer i praksis vedrørende den ansattes arbejdssituation og/eller klubbens generelle praksis
- orientering om den indsats, der er sat i værk overfor skadevolderen.
- Er hændelsen af en sådan karakter, at skadelidte medarbejder, af enten fysiske eller psykiske årsager, er sygemeldt, træder desuden den kommunale 1-5-14-ordning på sygemeldingsområdet i kraft. Der skal dog være ekstra opmærksomhed på, at der kan være brug for tættere opfølgning i alvorlige tilfælde.

9. Registrering og anmeldelse af episoden.

- Ledelsen er ansvarlig for en anmeldelse til arbejdsskadesforsikringen og arbejdstilsynet, hvis dette er aktuelt.
- Ledelsen er ansvarlig for, at episoden registreres med henblik på erfaringsopsamling for personalegruppen.
- Ledelsen er ansvarlig for at vurdere, om der skal ske en politianmeldelse og hvis dette er påkrævet, da foretage en sådan.
- Skadelidte kan dog altid selv foretage anmeldelsen.

10. Opfølgende møde med medlemmet/medlemmerne.

Ledelsen er ansvarlig for, at der afholdes et møde med medlemmet og evt. forældre, inden medlemmet vender tilbage til den øvrige gruppe af medlemmer i klubben.
Skadelidte deltager, hvis det er muligt.

Mødet forberedes ud fra følgende punkter:

- Hvad er formålet med mødet?
- Hvad kan man forvente sig af et sådan møde?
- Hvad gør vi fremadrettet i forhold til forebyggelse og genoprettelse af god kontakt parterne imellem?
- Hvem skal deltage?
- Understregning af den uacceptable adfærd, og præcisering af hvilken adfærd vi vil forvente og forlange af medlemmet.

Der tages referat af mødet.

Retningslinjer for håndtering af medlemmets situation, eventuel hjemsendelse og tilbagevenden til klubben,

A. Ledelsen skal have besked.

B. Hjemsendelse af medlemmet.

Via ledelsen hjemsendes medlemmet samme dag i op til en uge - med henblik på:

- at skabe et frirum for den skadelidte, ansatte.
- at give tid til overvejelser over medlemmets samlede situation:
- at afklare: er medlemmet i et forløb med ”sagsgang” – hvor langt er forløbet i sagsgangen?
- overvejelse om, hvorvidt der grund til at skrive en underretning til de sociale myndigheder?
- at markere overfor medlemmet og overfor klubbens andre medlemmer, at medlemmet har udvist uacceptabel adfærd.

C. Hvem skal informeres?

- Ledelsen informerer personalet
- Ledelsen kontakter hjemmet.
- Ledelsen kontakter forvaltningen.

D. Når medlemmet vender tilbage til klubben.

Medlemmets tilbagevenden til klubben starter altid med en samtale med ledelsen - hvis det er muligt deltager den skadelidte.

Ledelsen har inden samtalen drøftet situationen med medlemmets forældre.

Ledelsen har inden samtalen drøftet medlemmets situation på et personale møde.

Evaluering:

Ved evaluering af hændelsesforløbet, er det vigtigt at være opmærksom på, hvad der er af læring i oplevelsen, både for den skadelidte, kollegerne og organisationen.

Erfaring om egne handlingers konsekvenser og refleksion over alternative handlemuligheder, kan give tro på egen evne til fremadrettet at håndtere svære situationer.

Jævnfør LP-modellens opmærksomhed på medarbejdernes rolle i det daglige arbejde, er det også nødvendigt at se på skadelidtes rolle i konflikten, om der er læring at hente i forhold til opretholdende faktorer, interaktion og adfærd. Også set i forhold til læring for alle om håndtering af konfliktsituationer. Dette er en del af den refleksion der altid skal være omkring egen praksis, kollegaers praksis og organisationens praksis.

Evalueringen af et hændelsesforløb afsluttes altid med en overvejelse om, hvorvidt der er brug for at tilføre enkeltpersoner eller hele organisationen ny viden eller nye kompetencer.

Forebyggende arbejde:

Vi arbejder med formidling af Viaduktens værdier til alle medlemmer af klubben. Især lægges vægt på formidling af værdier i forhold til overgangsfasen fra Sfo til klub, således at alle nye medlemmer "skoles" i de grundlæggende værdier og spilleregler, der er gældende i Viadukten.

I forhold til konfliktløsning i hverdagen, lægges stor vægt på inddragelse og medansvar, således at medlemmerne opøver kvalifikationer i forhold til håndtering af uenigheder og konflikter, på en måde så de både kan se på egne og andres handlinger og konsekvenser heraf.