



Forebyggelse af vold mod personale inden for uddannelsessektoren

Indledning



Vold begået i skoler og andre uddannelsesinstitutioner er grund til stigende bekymring. Resultater fra en EU-undersøgelse udført i 2000 viser, at 4 % af arbejdstagerne har været udsat for vold på arbejdspladsen (uden for eller inden for arbejdsstedet), og at yderligere 12 % af arbejdstagerne inden for uddannelsessektoren har været udsat for truende adfærd (!).

Dette faktablad indeholder praktisk vejledning til arbejdsgivere og arbejdstagere

inden for uddannelsessektoren til behandling af dette emne. Mobning og chikane fra arbejdskollegerne er ikke behandlet i dette faktablad (?).

Hvad er vold på arbejdspladsen?

Vold på arbejdspladsen er enhver hændelse, hvor en person krænkes, trues eller overfalder på arbejdspladsen, og som kan skade dennes sikkerhed, helbred, velvære eller arbejdspræstation. Det dækker fornærmelser, trusler og fysiske eller psykologiske overgreb foretaget af mennesker uden for organisationen mod en person på arbejde. Volden kan have en racemæssig eller seksuel dimension. Vold mod personale er et arbejdsmiljøspørgsmål og bør behandles på organisationsniveau. Det er ikke et problem, som den enkelte person selv må klare.

En voldshandling opstår normalt i en situation, hvor der er høj eller undertrykt spænding eller pres, og hvor det drejer sig om noget personligt. En konflikt, der ikke er blevet fundet en passende løsning på, kan udvikle sig til vold. Arbejdstagerne inden for uddannelsessektoren kan udsættes for vold, fordi angriberne ser dem som »repræsentanter« for institutionen eller systemet.

Det kan være elever, tidligere elever, forældre, gæster eller indtrængende, der bruger vold mod personalet inden for uddannelsessektoren. Det er ikke udelukkende lærere, der udsættes for vold på arbejdspladsen, men også lærerassistenter, vedligeholdelsespersonale, rengøringspersonale, kokke, sekretærer og andet støttepersonale.

Højrisikoaktiviteter

Arbejdstagerne risikerer i højere grad at blive udsat for vold, når deres arbejde omfatter:

- direkte kontakt med eleverne og/eller deres værgere
- sene arbejdstider eller arbejde udført alene
- besøg uden for arbejdspladsen eller hjemmebesøg
- arbejde med børn, som har særlige behov.

Voldens konsekvenser

Vold inden for undervisningssektoren berører ikke alene de ofre, der direkte udsættes for volden, men også andre personer, der befinder sig i samme miljø (personale, børn og unge). Hvordan mennesker reagerer på volden, som offer eller iagttagere, kan afhænge af personlighed, tillærte håndteringsstrategier, de fysiske omgivelser og organisationens normer og regler.

De umiddelbare reaktioner kan være passive (accept eller undgåelse) eller aktive (forhandling, fysisk forsvar).

Konsekvenserne af voldshandlinger kan for den enkelte person være:

- fysisk skade
- stress
- følelsesmæssige traumer
- følelse af magtesløshed
- demotivering.

Konsekvenser for arbejdsgiveren/organisationen kan være:

- større personaleudskiftning
- flere fraværs- og sygedage
- højere forsikringsudgifter.

Risikovurdering, forebyggende foranstaltninger og beskyttelsesforanstaltninger

Arbejdsgiverne skal evaluere risiciene for arbejdstagernes sundhed og sikkerhed og træffe foranstaltninger til forebyggelse eller begrænsning af disse risici (?). Denne proces kan opdeles i flere etaper:

- planlægning af vurderingen i samråd med personalet
- fastsættelse af risiciene
- fastsættelse af, hvem der kan udsættes for skade og hvordan
- vurdering af skadesrisikoen, og hvilke foranstaltninger der skal træffes
- gennemførelse af foranstaltninger for at fjerne eller mindske risiciene
- overvågning og revidering af foranstaltningerne.

Skoler har et socialt ansvar for at håndhæve principperne om ære og respekt. Arbejdsgivere er desuden lovmæssigt forpligtet til at forhindre vold. Skolernes formelle politikker og ledelsens holdning er af stor betydning. Gennemførelse af de første trin (f.eks. udvikling af en antivoldspolitik, rapporteringsprocedurer og uddannelse og undervisning) kan med tiden hjælpe til at udvikle et positivt klima i organisationen, hvor der lægges vægt på menneskers sikkerhed og værdighed. Ofte er rapporteringen af voldelige episoder utilstrækkelig, og problemets omfang forekommer mindre, end det i virkeligheden er.

Det er komplekse sociale, strukturelle, organisatoriske og miljømæssige faktorer, der er årsag til vold, og derfor findes der ikke en enkelt løsning på problemet. Forebyggelse af vold er opdelt i to niveauer: forebyggelse af, at der indtræffer voldshandlinger, og støtte til offeret/ofrene, når en hændelse har fundet sted.

Forebyggende løsninger bør ikke implementeres, før der er udført en risikovurdering, og der bør anvendes information fra og i samarbejde med de håndhævende myndigheder, hvis dette er nødvendigt.

(!) *Third European Survey on Working Conditions 2000*. Det Europæiske Institut for Forbedring af Leve- og Arbejdsvilkårene. <http://www.eurofound.ie/publications/EFO121.htm>

(?) For yderligere oplysninger om dette emne, se agenturets Faktablad 23. <http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/>

(?) Rådets direktiv 89/391 af 12. juni 1989 om iværksættelse af foranstaltninger til forbedring af arbejdstagernes sikkerhed og sundhed under arbejdet, gennemført i alle medlemsstater.



Tjekliste 1: Forebyggelse af vold mod personale

Miljømæssig udformning

- ✓ Kan udsyns- og lysforhold forbedres på de steder, hvor der er en risiko for vold?
- ✓ Kan adgangen til arbejdspladsen kontrolleres bedre, og overblikket over indgangene forbedres for at gøre det muligt at kontrollere besøgende?
- ✓ Er det muligt at erstatte værktøjer, redskaber og møbler, der vil kunne bruges som våben?
- ✓ Kan de fysiske sikkerhedsforanstaltninger forbedres (f.eks. alarmer)?
- ✓ Kan der skabes et positivt fysisk miljø (f.eks. farver, klimaforhold)?

Administrativ kontrol

- ✓ Kan antivoldspolitikken forbedres og fremhæves bedre?
- ✓ Er personale, forældre og studerende oplyst om deres rettigheder og ansvarsområder?
- ✓ Findes der et sikkerhedsudvalg, der kan behandle voldsspørgsmål?
- ✓ Findes der passende procedurer, der kan anvendes, når der indtræffer en hændelse? Hvornår blev disse procedurer sidst revideret? Er optegningsproceduren tilstrækkelig, og bliver optegnelserne gennemset, når der fastsættes mønstre eller risici?
- ✓ Kan kommunikationen mellem arbejdstagere og ledelse om voldsspørgsmål forbedres?
- ✓ Er voldsspørgsmål tilstrækkeligt dækket i risikovurderingen?
- ✓ Er der blevet indført sikrere arbejdsmetoder (f.eks. ledsagelse af medarbejdere, arbejde sent om aftenen, overvågning af elever af to ansatte, når dette er muligt)?
- ✓ Er personaleantallet i forhold til antallet af elever tilstrækkeligt til at sikre personalets sikkerhed?
- ✓ Kan personalet sammen udvikle egne arbejdsmetoder?
- ✓ Er der indført støttestrukturer (f.eks. rådgivning)?
- ✓ Tilbydes der rådgivnings- og støttesamtaler med en psykolog?
- ✓ Hvordan overvåges besøgende på skolens områder?

Adfærdsstrategier

- ✓ Uddannede ansatte og studerende i ikke-voldelig reaktion og konfliktløsning?
- ✓ Undervises der i, hvordan man genkender de tidlige tegn på vold og voldshandlinger?
- ✓ Er studerende og forældre inddraget i udviklingen af en nul tolerance-politik over for vold, diskriminerende sprogbrug og adfærd samt mobning og chikane?
- ✓ Tilskyndes der til, at der udvikles en følelse af fællesskab og samarbejde?

Oplysning og samarbejde

- ✓ Er de håndhævende myndigheder engageret i relevante nationale oplysningsprogrammer?
- ✓ Er der samarbejde mellem skolepersonale, ledere, forældre, studerende, håndhævende myndigheder og fagforeninger?
- ✓ Tilskyndes der til en positiv holdning, tolerance og respekt for andre?
- ✓ Formidles der oplysninger om god praksis?

Tjekliste 2: Minimering af skaderne efter voldshandlinger

Det er vigtigt at have velbekendte procedurer at følge, i tilfælde af at der indtræffer en voldelig hændelse, således at man kan forhindre, at offeret lider yderligere skade, og begrænse den skade, offeret allerede har lidt. I denne forbindelse er det vigtigt, at:

- ✓ den person, der har været udsat for vold eller vidne til en voldshandling, ikke overlades til sig selv i timerne efter hændelsen
- ✓ ledelsen er mere engageret, mere medfølelse og støtter offeret
- ✓ der ydes psykologstøtte både umiddelbart efter og senere, i tilfælde af at offeret rammes af posttraumatisk stress
- ✓ ofrene modtager hjælp i udførelsen af de nødvendige administrative og retlige procedurer (f.eks. hvordan hændelsen anmeldes)
- ✓ andre arbejdstagere informeres
- ✓ risikovurderingerne revideres for at kunne afgøre, hvilke yderligere foranstaltninger der er brug for.

Yderligere oplysninger

Det Europæiske Arbejdsmiljøagentur findes på:
<http://agency.osha.eu.int>

Agenturets materiale om forebyggelse af psykosociale risici på arbejdspladsen findes på: <http://osha.eu.int/ew2002/>

Agenturets materiale om god arbejdsmiljøpraksis inden for undervisningssektoren findes på:
http://europe.osha.eu.int/good_practice/sector/education/

Tilpasning til ændringerne i arbejdslivet og i samfundet: en ny fællesskabsstrategi for sundhed og sikkerhed på arbejdspladsen 2002-2006. Europa-Kommissionen, 2002.
<http://europe.osha.eu.int/int/systems/strategies/future/>

Faktablade fra Det Europæiske Arbejdsmiljøagentur

Agenturets faktablade på alle fællesskabsprog kan downloades gratis på:
<http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/>

Faktablad 4 — *Forebyggelse af arbejdsbetinget besvær i kroppens muskler og led*

Faktablad 13 — *Effektiv ledelse til forebyggelse af arbejdsulykker*

Faktablad 14 — *Forebyggelse af arbejdsbetingede skride-, snuble- og faldeulykker på arbejdspladsen*

Faktablad 22 — *Arbejdsbetinget stress*

Faktablad 24 — *Vold på arbejdspladsen*

Faktablad 31 — *Praktisk vejledning til arbejdstagerne om håndtering af arbejdsrelateret stress og årsagerne hertil*

Faktablad 32 — *Hvorledes håndteres psykosociale spørgsmål, og hvorledes reduceres arbejdsbetinget stress?*

Faktablad 45 — *Arbejdsmiljøledelse inden for uddannelsessektoren*

Faktablad 46 — *Arbejdsmiljø inden for uddannelsessektoren*