



STYR UDEN OM TRUSLER OG VOLD

Inspiration til ansatte i banker



Branche
Fællesskab
Arbejds miljø
Velfærd og Offentlig administration

TRUSLER OG VOLD ER EN FAGLIG UDFORDRING



Lidt firkantet sagt er der to syn på, hvad man skal stille op med trusler og vold på arbejdet. Det ene tager udgangspunkt i kunden: Trusler og vold er et vilkår, som man bliver nødt til at leve med. Folk kan blive ophidsede, når det drejer sig om deres økonomi. Kunden kan måske ikke selv gøre for det. Det andet tager udgangspunkt i medarbejderen: Man må aldrig finde sig i trusler og vold. Derfor bliver man nødt til at lave begrænsninger og sanktioner over for kunden for at undgå det.

Begge yderstandpunkter indeholder fornuftige elementer, men som helhed rammer de skævt, fordi de kun ser et enten eller. Enten tager vi

hensyn til kunden eller til medarbejderen. I virkeligheden hænger de to ting sammen, og forebyggelsen af trusler og vold er også en vigtig del af arbejdet med at skabe et trygt og rart møde med kunden.

Derfor er faglig udvikling det første af fire områder, vi sætter fokus på i denne guide. De tre andre er samarbejde, vurdering af risiko og trygge rammer. Vores håb er, at du får ny inspiration til arbejdet med at forebygge vold - og tro på, at det både kan udvikle jer fagligt og sikre jer bedre trivsel i det daglige arbejde.

Udgivet af
BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og
Offentlig administration

Stu-di-stræ-de 3, 3. sal
1455 Kø-ben-havn K
No-ven-ber 2015



Styregruppen bag udgivelsen består af
repræsentanter for Dansk Socialrådgiverforening,
Danske Regioner, Finansforbundet, Finanssektorens
Arbejdsgiverforening, HK/Kommunal, HK/Stat og KL.



Tak til Jyske Bank i Åbyhøj, hvor fotos til publikationen er taget.

Projektleder og faglig konsulent:
Lise Keller, Arbejdsmiljøsekretariatet

Redaktion: Søren Svith, Periskop
Foto: Thomas Søndergaard, Periskop
Grafisk design: KROSCH
ISBN: 978-87-93332-24-9

På arbejdsmiljoweb.dk/vold kan du få mere inspiration og viden om, hvordan I kan forebygge trusler og vold.



HER KAN I TAGE FAT





»Hvordan kan I få færre situationer med trusler og vold ved at blive endnu bedre til jeres arbejde?«

BLIV VED MED AT UDVIKLE DIG FAGLIGT

Vold og trusler opstår ofte, når medarbejderen og kunden ikke har samme forståelse af situationen. Det kan også være, at kunden ikke oplever, at jeres forhold er ligeværdigt, fordi du kan træffe beslutninger som har betydning for kundens økonomi.

Du kan bruge din faglighed til at undgå mange af den slags situationer ved at hjælpe kunden bedst muligt med at håndtere sine frustrationer og sin utryghed. Derfor er det vigtigt at vurdere og forstå trusler og vold i en professionel, faglig sammenhæng.

Værn om kundens værdighed

I kunderelationen er det en løbende opgave at blive bedre til at skabe tillid og tryghed og værne om kundens værdighed. Dialogen og kommunikationen mellem kunder og medarbejdere spiller en stor rolle. For at kunne forebygge må I dybest set være gode til jeres arbejde og kontakten med kunden. I skal være i stand til på en kvalificeret og professionel måde at løse jeres opgaver med autoritet, men uden at være autoritære.

Faglige metoder

- Træning i at forstå og håndtere adfærd, herunder kunder med særlige problemer (sociale, psykiske eller misbrugsrelaterede).
- Kendskab til de typiske advarselssignaler fra potentielt aggressive kunder
- Viden og færdigheder inden for kommunikation, samtaleteknik og konflikthåndtering.
- Faglig sparring, feedback og supervision.

Er det så din egen skyld?

Selv om I kan komme langt med forebyggelsen ved at have fokus på jeres faglighed, er det selvfølgelig ikke din egen skyld, hvis du bliver udsat for trusler eller vold. Man kan aldrig sikre sig 100 procent mod voldelige episoder, og indsatsen mod vold er en fælles opgave. Derfor er det nødvendigt at arbejde på fire forskellige niveauer, som figuren på næste side viser.



Individ
Gruppen
Lederen
Organisationen



Individ: Føler du dig klædt på til opgaverne, og får du støtte, når du har brug for det?

Gruppen: Hjælper I hinanden og har I mulighed for at give feedback?

Lederen: Har du mulighed for at tilbyde efteruddannelse, supervision og psykologhjælp?

Organisationen: Stemmer bankens mål overens med kompetencerne hos medarbejderne?

SPØRGSMÅL TIL DIG OG DINE KOLLEGER

- Hvordan kan du blive bedre til at vurdere, hvad du kan forvente af kunden i forskellige situationer?
- Hvordan kan I blive bedre til at sikre, at alle kender kunderne bedre?
- Hvordan kan du blive bedre til at inddrage kunden og forstå hans eller hendes reaktioner?

Frit efter NFA, Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø.

MAGT OG FRUSTRATION

»Når man skal aflevere en negativ besked til personer, der har en naturlig grund til frustration, er det vigtigt fra starten i sin fremtoning og placering at skabe en oplevelse af ligeværd, men også at tage initiativet og bevare overblikket i situationen.«

*Bo Hejlskov Elvén, psykolog
i "Før vold bliver til virkelighed".*

INGEN SKAL GÅ RUNDT MED URO I MAVEN



»Man skal ikke gå unødigt rundt med kriller og uro i maven, og derfor er vi aldrig længere end et telefonopkald væk. Og medarbejderne har procedurerne på ryggraden, fordi vi træner på arbejdsgangene, og de værktøjer vi har til at håndtere voldsomme episoder.«

*Peter Draborg, chef for Sikring/Miljø i Sydbank
i "Kom volden i forkøbet".*

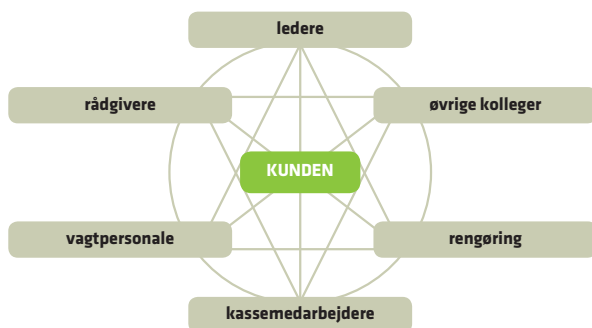


»Hvordan kan I blive klarere på jeres fælles mål på tværs af funktioner?«

BLIV BEDRE TIL AT SAMARBEJDE

Hvis en situation spidser til i mødet med en kunde, er det ikke nok, at du er fagligt klædt på til at kunne håndtere situationen. Det er også afgørende, at du og dine kolleger på forhånd har et godt samarbejde om at forebygge og håndtere konkrete volds- og trusselssituationer.

God kundeservice og god rådgivning bygger blandt andet på et godt samarbejde mellem dig og dine kolleger i banken, der er i kontakt med kunden. Når du ved hvad dine kolleger arbejder med, lægger det grunden til et tillidsfuldt samarbejde omkring kunden, hvor I deler relevant viden og kan tænke hinanden ind i opgaveløsningen. Dette smitter positivt af på kundens oplevelse af



mødet med dig og banken i det hele taget, og kan på den måde være med til at forebygge ubehagelige situationer med aggression, trusler og vold.

Alle har en andel

Godt samarbejde handler om, hvordan I sammen kan løse den fælles opgave om kunden bedst muligt og levere en kvalitet, I kan være tilfredse med.

Seks tegn på godt samarbejde

- I kender hinandens opgaver.
- I lytter og tager andres synspunkter seriøst.
- I stoler på, at alle overholder aftaler om kunden.
- I bliver hørt og ved, hvad der sker.
- I ved, hvordan ledelsen træffer beslutninger.
- Ledelsen får feedback fra medarbejderne.



SPØRGSMÅL TIL DIG OG DINE KOLLEGER


- Hvordan kan I blive klarere på jeres fælles mål på tværs af forskellige fagligheder og afdelinger?
- Hvordan kan I blive klogere på hinandens opgaver og bedre til at tale om dem?
- Hvordan kan I tale med hinanden på en måde, som er både præcis og bidrager til at løse problemer?



GUIDE GIVER RO OG TRYGHED

»Hos os ved vi, hvem der ringer 112, og hvem, der låser døren, hvis der sker noget. Vi har lavet en guide sammen, som vi genopfrisker hvert halve år, og det giver ro og tryghed. Heldigvis har vi ikke haft brug for den endnu.«

Souschef Karin Ingtrup, Danske Bank, Rødovre Centrum. I "Kom volden i forkøbet."



»Hvordan kan I blive bedre til at forudse de kritiske situationer?«

BLIV BEDRE TIL AT VURDERE RISIKOEN

Vi vurderer automatisk risikoen i mange situationer i løbet af dagen, fx når vi kører bil eller skal over en vej. På arbejdet bruger vi også vores erfaringer og observationer til bevidst eller ubevidst at vurdere situationen.

Nogle gange kan man registrere små tegn på, at en kunde er på vej til at udvikle voldelig adfærd nogen tid i forvejen, men man har ikke altid en helt klar fornemmelse af, hvordan en situation vil udvikle sig. For at kunne opsamle og udnytte viden og erfaring om kunden er der brug for, at I snakker sammen og er systematiske.

Elever og nyansatte

Vi ved fra undersøgelser, at elever og nyansatte er særligt udsatte for trusler og vold. Det er ikke så mærkeligt, fordi de som udgangspunkt ikke har så meget erfaring som kollegerne.

Derfor er det ekstra vigtigt, at de ikke kommer til at sidde alene i situationer, som erfaringsmæssigt har en risiko for at udvikle sig i truende retning.

Gå systematisk til værks

Hvis du og dine kolleger skal blive bedre til at forudse de kritiske situationer, handler det derfor i høj grad om, at I skal blive bedre til at snakke om det i medarbejdergruppen. Det bedste er helt systematisk at udveksle erfaringer og oplysninger, fx ved at have det som fast punkt på møder.

Registrering giver læring

Registrering er en god måde at få styr på vold og trusler, og samtidig en metode til at lære af episoderne. Mange arbejdspladser har retningslinjer for, hvordan det skal foregå, fx hvad der registreres og hvornår. Arbejdspladsen kan fx udvikle en procedure, hvor medarbejderne efter en hændelse er forpligtede til at notere den i et skema. Nogle arbejdspladser giver i stedet den lokale arbejdsmiljørepræsentant ansvaret for, at alle hændelser registreres systematisk.



SPØRGSMÅL TIL DIG OG DINE KOLLEGER

- Hvordan vurderer I risikoen, og har I en fælles systematik?
- Hvordan kan I blive bedre til at informere hinanden og snakke sammen om jeres vurderinger?
- Hvordan kan I lære af de situationer, der opstår?

Få overblik over risikoen

- Hvilke former for trusler og vold risikerer I at møde?
- Hvor ofte og hvor alvorligt?
- Hvor og hvornår er risikoen størst?
- Hvilke situationer kræver særlig opmærksomhed?
- Er der særligt udsatte medarbejdere?

Husk at tage særlig højde for nyansatte, elever, trainees, vikarer, alenearbejde, nye kunder med ukendte ressourcer og perioder, hvor kunder oplever forringelser i servicen.

Filialdirektør om en episode med trusler

"Mine kolleger havde allerede ringet til politiet, og derefter vidste vi præcis, hvad der skulle ske. Vi har en klar struktur og forretningsgang for den slags og fulgte bare instruktionerne slavisk."

Filialdirektør, Morten Christensen, Sydbank.

Se film og drøft en konkret situation

En kunde ønsker at forhøje sit lån i banken, men det afvises af bankrådgiveren på et kundemøde. Kunden bliver frustreret over afslaget, hidser sig op og overfuser bankrådgiveren. Sådan starter filmklippet "Banken", som er en del af serien "Før vold bliver til virkelighed". Den lægger op til at drøfte, hvordan man kan aflevere en negativ besked, balancere ligeværdighed og autoritet, og overveje sin fysiske placering.

"Vi bruger filmen som udgangspunkt i vores årlige drøftelse af beredskabet i forhold til trusler og vold".

Arbejdsmiljø- og sikkerhedschef, Lea Magnusson, Spar Nord.

Filmen kan findes og afspilles direkte fra arbejdsmiljoweb.dk/vold.



»Hvordan kan I indrette jer anderledes og organisere arbejdet på nye måder, som skaber større tryghed?«

VÆR MED TIL AT SKABE TRYGGE RAMMER

Som ansat i en bank er du vant til at fokusere på, at dine kunder føler sig trygge, men måske har du ikke så godt øje for dit eget og dine kollegers behov for trygge rammer.

Det er ikke altid muligt at forudsige, at en situation kan ende med trusler, slag eller lignende. Derfor er det vigtigt at have trygge rammer. Det handler fx om, at alle ved, hvad de skal gøre i situationen – også nye medarbejdere, vikarer, trainees og elever.

Regler og retningslinjer

Arbejdstilsynet laver regler og vejledninger om forebyggelse af vold. Hvis jeres afdeling eller enhed har en særlig høj forekomst af vold og trusler, bør I tilrettelægge APV-processen, så den kan belyse netop denne udfordring meget præcist. Det kan fx gøres med dialogbaseret APV, som bl.a. Jyske Bank bruger. Her sætter man APV-fokus på de områder, som medarbejderne vurderer som de vigtigste.

Du kan finde Arbejdstilsynets vejledninger på at.dk

Indretning

Vær opmærksom på, hvor du befinder dig, hvis du er i en situation, hvor der er øget risiko. Tænk på, hvor samtaler og møder med kunderne foregår, og tal med dine kolleger om det.

Eksempler på metoder

- Arbejdsgangsanalyser med udgangspunkt i hændelser.
- Introduktion til nye medarbejdere, vikarer, trainees og elever.
- Retningslinjer for vold og voldsforebyggelse.
- Overfaldsalarmer – eventuelt kombineret med GPS.
- Registrering og anmeldelse.
- Indbydende og sikker indretning.





INDRETNING PÅVIRKER SIKKERHEDEN



”Installationer som overvågningskameraer, person-scannere og kaldeanlæg kan være nødvendige på arbejdspladser med særlig risiko for vold. Men det er altid en balancegang på den ene side at skabe sikkerhed på arbejdspladsen og på den anden side undgå, at kontrol og overvågning præger kontakten, samværet og kommunikationen med kunden.”

Kilde: "Kom volden i forkøbet".

SPØRGSMÅL TIL DIG OG DINE KOLLEGER

- Hvordan kan I eventuelt ændre indretningen på en måde, så kunden bliver mere tryk og rolig?
- Hvor og hvordan tager I samtaler med kunderne?
- Skal I overveje, om I bruger alarmer på den rigtige måde?
- Har I procedurer for, hvornår det er nødvendigt at være mere end én til en opgave eller være opmærksom på en kollega, fx i forbindelse med kritiske låneafslag?
- Har I aftalt, hvordan I som kolleger støtter hinanden, og fx kan aflede opmærksomheden i en tilspidset situation?
- Er der situationer, hvor I har behov for ekstra sikkerhed?



Lokalerne og de fysiske rammer i banken skal tilgodese to forhold: Kunden skal føle sig tilpas og medarbejderne skal kunne føle sig sikre og trygge i udførelsen af arbejdet.

Kilde: "Kom volden i forkøbet".

STYR UDEN OM TRUSLER OG VOLD

Inspiration til ansatte i banker

Dette er en guide til dig, som arbejder i en bank, hvor der kan være risiko for trusler og vold. Sammen med din leder og arbejdsmiljøgruppen kan du og dine kolleger med udgangspunkt i guiden tage en dialog om jeres faglighed, jeres fælles mål, risiko og tryghed.



TÆT PÅ VOLD

Brug dialogspillet "Tæt på vold" til at drøfte egne og andres oplevelser med trusler og vold. At både ledere og medarbejdere er åbne overfor vold og trusler, er en forudsætning for at gøre noget ved problemet.

”

Hent spillet på arbejdsmiljoweb.dk/vold.

I BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration samarbejder arbejdsgivere og arbejdstagere om aktiviteter til at skabe et bedre fysisk og psykisk arbejdsmiljø.

BrancheFællesskabet bistår arbejdspladserne med at skabe et godt arbejdsmiljø ved at udarbejde informations- og vejledningsmateriale samt afholde konferencer og træf mv.

I BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration deltager repræsentanter udpeget af arbejdsmarkedets hovedorganisationer.

Læs mere om BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration på www.arbejdsmiljoweb.dk.

BFA

**Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø**

Velfærd og Offentlig administration