



# Håndtér truende situationer

Forebyg og håndter konflikter, vold og trusler med disse to værktøjer

**BFA**

Branche  
Fællesskab  
Arbejds miljø  
Velfærd og Offentlig administration

# Håndtér truende situationer

**Trygge rammer på arbejdspladsen er afgørende for et godt arbejdsmiljø. Dette hæfte indeholder to værktøjer til at håndterer og forebygge konflikter, vold og trusler.**

**Målgruppen for værktøjerne er ledere, tillids- og arbejdsmiljørepræsentant, MED, SU, AMO og medarbejdere.**

## Værktøjer



### Forebyg vold og trusler med dialogkort

3

Brug dialogkortene til at tale med medarbejderne om, hvordan I bedst kan håndtere vanskelige situationer i jeres hverdag.

### Forebyg vold og trusler med film

7

Dette værktøj indeholder to film, som viser realistiske situationer fra hverdagen. De tilhørende spørgsmål åbner en drøftelse om blandt andet hvordan man kombinerer autoritet og venlighed, og hvordan man kan udøve kollegial støtte og opbakning.

BrancheFælleskab for Arbejdsmiljø Velfærd  
og Offentlig Administration

Oktober 2023

Studiestræde 3, 3. sal, 1455 København K

Projektlejelse: Kamilla Vesøen, BFA Velfærd og Offentlig  
Administration

Faglig konsulent: Lise Keller og Trine Haldborg Andersen,  
BFA Velfærd og Offentlig Administration

Produktion: WeLearn

Værktøjerne er udarbejdet på baggrund af publikationen:  
Før vold bliver til virkelighed.

Scan QR-koden her,  
og find værktøjerne  
online:





## Håndtér truende situationer

### Forebyg vold og trusler med dialogkort

#### Formål:

At arbejde med mennesker kan skabe udfordrende situationer. Det gælder især, når man har ansvar for kontrol, omsorg eller pleje. Brug værktøjet til at sætte gang i dialogen med medarbejderne om, hvordan I bedst kan håndtere vanskelige konfrontationer i jeres hverdag.

#### Sådan gør I:

Del jer i grupper af 3-5 personer og tag udgangspunkt i et sæt dialogkort. Start med at fordele kortene ud på bordet. I skiftes til at trække et kort og læse det op. Drøft spørgsmålet og skriv de pointer, I kommer frem til bag på kortet. I skal forsøge at komme igennem alle spørgsmål.

Slut af med i fællesskab at samle op på de dialoger, I har haft og udpege næste skridt. Tovholderne tager jeres pointer med sig videre i arbejdet om at håndtere truende situationer.

#### Har du ros eller ris til værktøjet?

Scan QR-koden og svar på dine oplevelser med værktøjet.



#### Hvornår forekommer vold?

Vanskelige, ubehagelige eller direkte farlige situationer kan opstå, hvis fx en borger, pårørende eller elev hidser sig op, overfuser en medarbejder eller på anden måde viser aggression i ord eller handling. Risikoen for den slags konfrontationer er særlig høj i situationer, hvor man som myndighed eller arbejdsplads "har magten" - fx til at afslå en ansøgning eller kontrollere andre - og hvor den anden part let kommer til at føle sig afmægtig eller frustreret.

Kilde: *Før vold bliver til virkelighed*, BFA, side 3.

**Brugssituation:** Når I ønsker at inddrage medarbejdernes oplevelser af vold og trusler i arbejdet.

**Tovholdere som står for rammesætning og opsamling:** Ledere, tillids- og arbejdsmiljørepræsentant, MED, SU, AMO.

**Målgruppe som inddrages i arbejdet:** Medarbejdere.

**Forberedelsestid:** 10 min.

**Arbejdstid:** 1 time.

#### Forberedelse



**Læs materialet og gennemtænk opgaven.**



**Download og uddel dialogkort** (et sæt pr. gruppe).

#### Udførelse



**Tovholdere** introducerer dialogkortene og de 3 gode råd til at håndtere truende situationer.



**I grupper** på 3-5 personer drøfter medarbejdere dialogspørgsmålene.



**I fællesskab** samler tovholdere og medarbejdere op på dialogerne og afgør næste skridt ved at bruge spørgsmålene i del 2.

## Arbejdsark til tovholdere: Forebyg vold og trusler med dialog



### Del 1 - Tag dialogen om vold og trusler

Tovholdere introducerer dialogøvelsen for medarbejderne. En situation kan opleves på flere forskellige måder. I kan sikre, at alle får en positiv oplevelse af mødet ved at skabe en ramme, hvor deltagere oplever, at de frit kan dele deres erfaringer, og hvor alle oplevelser respekteres som lige relevante.

1. Inddel deltagerne i grupper på 3-5 personer. Fordel et sæt dialogkort ud på hvert bord.
2. Deltagerne skiftes til at trække et kort og læse spørgsmålet højt. Drøft spørgsmålet i gruppen, og skriv jeres indsigter på bagsiden.
3. Afslutningsvist deler grupperne sine indsigter, som tovholdere samler op på ved at bruge del 2: Opfølgning: Afgør det næste skridt.

### Dialogkortene kommer på næste side →

### Del 2 - Opfølgning: Afgør det næste skridt

Tovholdere følger op med medarbejderne ved at drøfte følgende...

Hvad gør vi allerede godt, når det handler om at undgå konflikter?



Hvilke næste skridt tager vi nu for at blive bedre til at undgå konflikter?



Er der kastet lys over noget, vi skal arbejde videre med?



Hvornår og hvordan melder vi vores indsatsplaner ud til medarbejderne?



Hvilke konkrete initiativer kunne være relevante?



Husk, at I som organisation og/eller leder kan dokumentere, at I har arbejdet forebyggende for at undgå vold og trusler via dialog ved at registrere jeres indsats.

Dialogspørgsmålene i arbejdsarket hjælper jer til at drøfte disse 3 gode råd til at håndtere truende situationer.

Vær bevidst om din autoritet

Bliv ved sagen

Hjælp hinanden

#### Det næste skridt

For at fortsætte arbejdet med at forbedre arbejdsmiljøet kan I bruge værktøjet:

Tag temperaturen på jeres arbejdsmiljø med dialogisk APV.

## Arbejdsark til tovholdere: Forebyg vold og trusler med dialog

### Tag dialogen om vold og trusler

#### Vær bevidst om din autoritet

Selvom du er myndighedsperson, kan du ikke regne med, at alle vil betragte dig sådan. Som myndighedsperson har du magt. Men du skal ikke virke autoritær. Hvis du bare henviser til, at her er det dig, der bestemmer, kan du trappe en utilfredshed op til en konflikt. Brug i stedet dit sprog aktivt og mød borgeren i øjenhøjde.

Dermed giver du borgeren lejlighed til at give dig autoriteten. Tænk på alt fra stemmeføring til indretning og siddepladser.



#### Bliv ved sagen

Når man er i pressede situationer, kan man komme til at tale ned til borgeren eller patienten, uden at man egentlig ønsker det, ved fx at sige: "Du kan vel nok forstå".

Bliv ved sagen så længe som muligt, og lav evt. et "timeout", hvor du kan foreslå et nyt møde eller en anden aftale. Tænk på, at "Du" næsten altid er konfliktoptrappende i sig selv og kan med fordel helt undgås.

#### Hjælp hinanden

Kan I have aftaler om, hvordan I hjælper hinanden, når svære situationer opstår?

Hjælp fx ved at bryde ind. En hjælp for både borger og din kollega kan være, at der sker en såkaldt "afledning", hvor noget bryder ind på en ikke-vurderende måde. På den måde kan man sikre, at ingen får ansigtstab. Bare det, at der sker noget andet, kan tage luften ud af en situation, der er ved at spidse til.



#### Vær bevidst om din autoritet

Hvordan kan I undgå at fremstå som autoritære personer?

#### Vær bevidst om din autoritet

Hvordan kan I bruge jeres sprog aktivt og fx undgå at se borgeren som en type, men som en person?

#### Blive ved sagen

Hvordan kan I blive ved sagen så længe som muligt og undgå, at det bliver personligt?

#### Blive ved sagen

Hvordan kan I lave et "timeout", hvor I kan foreslå et nyt møde eller anden aftale?

#### Hjælp hinanden

Hvordan kan I lave aftaler om, hvordan I hjælper hinanden, når svære situationer opstår?

#### Hjælp hinanden

Hvordan kan I bryde ind i situationer for at hjælpe hinanden?






## Håndtér truende situationer

### Forebyg vold og trusler med film

#### Formål:

At arbejde med mennesker kan skabe udfordrende situationer, særligt når man har ansvar for kontrol, omsorg eller pleje. Brug værktøjet og de tilhørende film til at sætte gang i dialogen med medarbejderne om, hvordan I bedst kan håndtere vanskelige situationer i jeres hverdag.

#### Sådan gør I:

Tovholderne starter med at se de to film 'Kiosken' og 'Ambulatoriet' igennem. Drøft derefter spørgsmålene i arbejdsarkets del 1. Og vælg den eller de film, I vil arbejde med sammen med medarbejderne. Hver film varer ca. 8 minutter og består af 4 afsnit.

På mødet introducerer tovholderne formål og forløb til medarbejdere (se næste side). I kan bruge følgende forløb:

1. Efter indledningen på mødet ser I første afsnit sammen. Første del viser hele situationen. Drøft herefter, hvilke tanker og spørgsmål klippet vækker.
2. Se herefter de sidste tre afsnit, hvor først specialist i konflikthåndtering, Bo Hejlskov Elvén kommenterer situationen. Dernæst ser I en alternativ slutning. Og til sidst opsummerer Bo Hejlskov filmen.
3. Del jer nu op mindre grupper på 4-6 deltagere og drøft filmen. Brug gerne spørgsmålene på arbejdsarket.
4. Afslutningsvist opsamlers I indsigter, som tovholderne tager med sig videre i deres opfølgning.

#### Få mere at vide om forebyggelse

For at fortsætte arbejdet med forebyggelse af vold og trusler kan I læse "Værd at vide om arbejdsrelateret vold", der giver jer en indføring i den mest nødvendige viden på området.

Kilde: *Værd at vide om arbejdsrelateret vold, BFA.*

**Brugssituation:** Når I vil inddrage medarbejdernes oplevelser af vold og trusler i arbejdet for at forebygge konflikter.

**Tovholdere som står for rammesætning og opsamling:** Ledere, tillids- og arbejdsmiljørepræsentant, MED, SU, AMO.

**Målgruppe som inddrages i arbejdet:** Medarbejdere.

**Forberedelsestid:** 20 min.

**Arbejdstid:** 1 time pr. film.

#### Forberedelse



**Vælg relevant(e) film.**



**Download** arbejdsark til de(n) valgte film og uddel dem til deltagerne.



**Udførelse**



**Tovholderne** introducerer værktøjet og sikrer sig, at alle forstår opgaven.



**I ser filmens første sekvens.**



**Deltagerne** drøfter åbent, hvilke tanker og spørgsmål klippet vækker.



**I ser filmens resterende 3 sekvenser** i sammenhæng.



**I grupper** på 4-6 drøfter medarbejdere spørgsmålene fra arbejdsarket.



I fællesskab samler Tovholderne op på gruppernes svar, og hvad I gør fremover for at blive endnu bedre til at håndtere vanskelige situationer.

Arbejdsark til tovholdere: Forebyg vold og trusler med film og dialog

## Del 1 - Forberedelse: Afklar formål og vælg film

Tovholdere ser filmene igennem og afklarer:

- Hvordan er filmens situationer relevante for de udfordringer, I selv har?
- Hvilke emner - som fx onboarding af ny medarbejder eller kollegial støtte - har I brug for at sætte særligt fokus på?
- Hvad vil I konkret gerne have ud af dialogen?
- Med hvilke andre initiativer kunne I følge op på filmene? Fx APV, retningslinjer, fysisk indretning eller adgang til støtte.



### Film: Kiosken

- Filmen lægger op til at drøfte, hvordan I kan:
- Kombinere autoritet og venlighed
  - Forvalte jeres magt i rollen som myndighed
  - Yde kollegial støtte og opbakning
  - Være opmærksom på risici ved alenearbejde

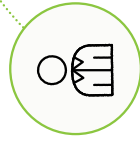
Se filmene på [www.godtarbejdsmiljo.dk/trivsel/vold-og-trusler/forebyg-vold-og-trusler-med-film](http://www.godtarbejdsmiljo.dk/trivsel/vold-og-trusler/forebyg-vold-og-trusler-med-film)

### Film: Ambulatoriet

- Filmen lægger op til at drøfte, hvordan I kan:
- Håndtere uforudsigelige konflikter
  - Vurdere, hvordan I bedst som kollega kan gribe ind
  - Vurdere risici ved at blande sig for at aflede

## Del 2 - Mødet med medarbejdere: Film og dialog

Tovholdere introducerer værktøjet for medarbejderne. En hændelse kan opleves på flere forskellige måder. Skab en ramme, hvor deltagere oplever, at de frit kan deles deres oplevelse af filmen/filmene og egne erfaringer, og hvor alle oplevelser respekteres som lige relevante. Dermed sikrer I, at alle får en positiv oplevelse af mødet.



**Introduktion**  
Tovholdere introducerer mødets forløb og formål for medarbejderne.



**Første sekvens**  
Sammen ser I første sekvens af filmen (uden ekspertens kommentarer)



**Dialog**  
Lad medarbejderne helt åbent drøfte, hvilke tanker og spørgsmål klippet vækker.



**Tre sekvenser**  
Sammen ser I resten af filmen i sammenhæng.



**Dialog**  
I grupper på 4-6 drøfter og besvarer medarbejderne arbejdsmarkets spørgsmålsmaal til filmen



**Opsamling**  
I plenum samler I op på erfaringer, udfordringer og spørgsmålsmaal. Tovholdere beder om forslag til, hvad I kan tage med videre i arbejdsmiljøarbejdet.

## Del 3 - Opfølgning efter mødet: Afgør det næste skridt ved at drøfte følgende

Hvad gør vi allerede godt, når det handler om konflikter?



Er der kastet lys over noget, vi skal arbejde videre med?



Hvordan arbejder vi med forskellige oplevelser af situationer i hverdagen?



Hvilke konkrete initiativer kunne være relevante?



I hvilken grad er der plads til individuelle løsningsmuligheder?



**Husk, at I som organisation og/eller leder kan dokumentere, at I har arbejdet forebyggende for at undgå vold og trusler via dialog ved at registrere jeres indsats.**

### Det næste skridt

For at fortsætte arbejdet med at forbedre arbejdsmiljøet kan I bruge værktøjet:

**Tag temperaturen på jeres arbejdsmiljø med dialogisk APV.**



Arbejdsark til medarbejdere: **Forebyg vold og trusler med film og dialog**

## Film: Kiosken

Diskuter følgende arbejdsspørgsmål til filmen i grupper på 2-6 deltagere. Overvej gerne selv flere spørgsmål undervejs.

1. Hvordan oplevede du filmen? Siger eller gør medarbejderne noget, der får kioskejeren til at hidse sig op?



2. Hvad kunne de have gjort anderledes for at hjælpe kioskejeren til at gå ind i opgaven og ikke gå i forsvar?



3. Hvad gør medarbejderne for at tale ham til ro? Hvad kunne de gøre, så kioskejeren ikke taber ansigt?



4. Den erfarne forklarer, at man skal "være fast i mælet, ikke ufor- skammet, men bestemt". Hvordan lykkes det?



5. Oplever I nogle gang noget, der ligner det i filmen? Hvad fra situationen kan I genkende i jeres eget arbejde?



6. Hvordan er de udfordringer, eksperten peger på, relevante for jeres arbejde? Er I enige i hans vurderinger?



7. I hvilke situationer er det vigtigt at være to medarbejdere?



8. Ville du som ny kollega være tilfreds med støtten fra den erfarne – før, under og efter situationen inde i kiosken?



**BFA**

Branche  
Fællesskab  
Arbejdsmiljø  
Velfærd og offentlig administration

### Vær bevidst om din autoritet

Selvom du er myndighedsperson, kan du ikke regne med, at alle vil betragte dig sådan. Som myndighedsperson har du magt. Men du skal ikke virke autoritær. Hvis du bare henviser til, at her er det dig, der bestemmer, kan du trappe en utilfredshed op til en konflikt. Brug i stedet dit sprog aktivt og mød borgeren i øjenhøjde.

Dermed giver du borgeren lejlighed til at give dig autoriteten. Tænk på alt fra stemmeføring til indretning og siddepladser.

### Bliv ved sagen

Når man er i pressede situationer, kan man komme til at tale ned til borgeren eller patienten, uden at man egentlig ønsker det, fx ved at sige: "Du kan vel nok forstå".

Bliv ved sagen så længe som muligt, og lav evt. et "timeout", hvor du kan foreslå et nyt møde eller en anden aftale. Tænk på, at "Du" næsten altid er konfliktoptrappende i sig selv og kan med fordel helt undgås.

### Hjælp hinanden

Kan I have aftaler om, hvordan I hjælper hinanden, når svære situationer opstår?

Hjælp fx ved at bryde ind. En hjælp for både borger og din kollega kan være, at der sker en såkaldt "afledning", hvor noget bryder ind på en ikke-vurderende måde. På den måde kan man sikre, at ingen får ansigtstab. Bare det, at der sker noget andet, kan tage luften ud af en situation, der er ved at spidse til.

Arbejdsark til medarbejdere: **Forebyg vold og trusler med film og dialog**

## Film: Ambulatoriet

Diskuter følgende arbejdsspørgsmål til filmen i grupper på 2-6 deltagere.  
Overvej gerne selv flere spørgsmål undervejs.

1. Hvordan oplevede du filmen? Siger eller gør medarbejderne noget, der får patienten til at hidse sig op?



5. Er der noget, lægesekretæren siger eller gør, der er med til at hidse patienten yderligere op?



2. Hvad er de første tegn på, at denne situation kan udvikle sig negativt?



6. Hvordan kunne patientens følelse af uretfærdighed være forebygget?



3. Hvilken forskel ville det have gjort, hvis lægesekretæren straks havde tilkaldt fx en sikkerhedsvagt?



7. Oplever I nogle gang noget, der ligner det i filmen? Hvordan er de udfordringer, eksperter peger på, relevante for jeres arbejde? Er I enige i hans vurderinger?



4. Hvilke fordele og risici er der ved, at de andre i venteværelset blander sig i situationen?



8. Ville du i lægesekretærens sted være tilfreds med den måde, kollegaen griber ind?



### Vær bevidst om din autoritet

Selvom du er myndighedsperson, kan du ikke regne med, at alle vil betragte dig sådan. Som myndighedsperson har du magt. Men du skal ikke virke autoritær. Hvis du bare henviser til, at her er det dig, der bestemmer, kan du trappe en utilfredshed op til en konflikt. Brug i stedet dit sprog aktivt og mød borgeren i øjenhøjde.

Dermed giver du borgeren lejlighed til at give dig autoriteten. Tænk på alt fra stemmeføring til indretning og siddepladser.

### Bliv ved sagen

Når man er i pressede situationer, kan man komme til at tale ned til borgeren eller patienten, uden at man egentlig ønsker det, fx ved at sige: "Du kan vel nok forstå".

Bliv ved sagen så længe som muligt, og lav evt. et "timeout", hvor du kan foreslå et nyt møde eller en anden aftale. Tænk på, at "Du" næsten altid er konfliktoptrappende i sig selv og kan med fordel helt undgås.

### Hjælp hinanden

Kan I have aftaler om, hvordan I hjælper hinanden, når svære situationer opstår?

Hjælp fx ved at bryde ind. En hjælp for både borger og din kollega kan være, at der sker en såkaldt "afledning", hvor noget bryder ind på en ikke-vurderende måde. På den måde kan man sikre, at ingen får ansigtstab. Bare det, at der sker noget andet, kan tage luften ud af en situation, der er ved at spidse til.



## Et godt arbejdsmiljø kommer ikke af sig selv

Derfor har vi udviklet en række nemme værktøjer, som skal støtte jer med at styrke arbejdsmiljøet.

De nemme værktøjer handler om en bred vifte af temaer indenfor arbejdsmiljø. Lige fra håndtering af følelsesmæssige krav i arbejdet til at forebygge muskel- og skeletbesvær. I kan derfor finde værktøjer, der passer til de fleste arbejdspladser og situationer.

De nemme værktøjer:

- Er lette at bruge uden at gå på kompromis med fagligheden.
- Fungerer uden eller med meget få hjælpemidler til at udføre øvelserne.
- Understøtter at der handles på arbejdsmiljøet – og viser vej til næste skridt I kan tage i processen.
- Flere af værktøjerne har desuden korte og overskuelige introduktionsvideoer, som gennemgår processen i værktøjet, så I kan gå i gang med det samme.

Se alle de nemme værktøjer på [www.godtarbejdsmiljo.dk/start-her](http://www.godtarbejdsmiljo.dk/start-her)

### Et fremtidssikret arbejdsmiljø

Et godt samarbejde er væsentligt for et godt arbejdsmiljø nu og i fremtiden. Derfor samarbejder arbejdsgivere og arbejdstagere i BFA om at udvikle information, inspiration og vejledning.

Vi udarbejder konkrete værktøjer, så arbejdspladserne kan handle og forebygge lokalt. Vi præsenterer ambitiøse forebyggende løsninger, som baserer sig på erfaring fra arbejdspladser og på forskning. Løsninger som tager udgangspunkt i de problemer, der skal løses nu, og de problemer, som kan opstå.

Det gør vi i enighed – til gavn for ledere, medarbejdere og borgere.

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 [godtarbejdsmiljo.dk](http://godtarbejdsmiljo.dk)

**BFA**

**Branche  
Fællesskab  
Arbejdsmiljø**  
Velfærd og Offentlig administration