



FOR  
TIK

EN GRØN OG  
BLÅ HOVEDSTAD

SAMMEN  
OM BYEN



# Fredelig indretning

ET INSPIRATIONSHÆFTE

## **Fredelig indretning**

Arkitekt Susanne Flagstad  
Ergoterapeut Cornelia Hæstrup Strøh

Fotos  
Susanne Flagstad  
Cornelia Hæstrup Strøh

Københavns Kommune  
Arbejdsmiljø København 2013

Revideret januar 2023

# Indhold

Introduktion til Fredelig indretning .....	2
Det hurtige overblik .....	2
10 gode råd til mere fredelig indretning .....	2
Tjekliste: Gode råd om indretning .....	3
Adgang.....	3
Modtagelse / venteområde .....	3
Sikkerhed i bygningen og på arbejdspladsen .....	3
Temaer .....	4
Indgang.....	4
Skilte og hjælp til orientering .....	5
Akustik.....	8
Lyset.....	9
Farver.....	11
Indeklima .....	12
Pladsforhold og intimzoner .....	12
Flugtveje .....	13
Valg af materialer .....	14
Inventar og skranker .....	15
Vedligeholdelse, orden og ryddelighed .....	16
Alarmer og overvågning .....	17

# Introduktion til Fredelig indretning

Når man leder efter gode råd om indretning af arbejdspladser med udfordrende kundekontakt, findes der ikke meget samlet materiale om emnet. De fysiske rammer har stor betydning for, hvorvidt mødet mellem borger og ansat udvikler sig til aggressioner og vold. Nogle fysiske rammer fremmer ligefrem aggressioner, mens andre virker modsat. Man kan mindske vold ved bevidst at planlægge eller ændre på de fysiske rammer som en del af det voldsforebyggende arbejde. De fysiske rammer skal på én gang gøre, at borgerne føler sig vel modtaget – samtidig med at de skal give tryghed og sikkerhed for de ansatte. Formålet med dette inspirationshæfte er at stille skarpt på denne balance.

Vi har i hæftet samlet Arbejdsmiljø Københavns erfaringer fra indsatser og konkrete rådgivningsopgaver på området. Vi kalder det Fredelig indretning, fordi det handler om at forebygge vold og trusler på kommunale arbejdspladser med kundekontakt. Vi har valgt at illustrere nogle af vores pointer med fotos fra forskellige arbejdspladser til inspiration for dem, der skal indrette nyt, eller har brug for at ændre på den eksisterende indretning.

## Det hurtige overblik

### 10 gode råd til mere fredelig indretning

1. Signalér imødekommenhed og professionalisme – at I har styr på det!
2. Sørg for, at indretningen er enkel og funktionel.
3. Indret arbejdspladsen, så der er et godt overblik over rummet – og på en måde så medarbejderen ikke oplever, at der kan komme nogen bagfra. Sørg for flugtveje – for både ansatte og borgere.
4. Sørg for, at der er tilstrækkelig med plads – også på tidspunkter, hvor der er spidsbelastning.
5. Hold afstand – så den enkeltes intimitet holdes intakt.
6. Sørg for, at inventaret er af holdbart materiale, og at rum og inventar er vedligeholdt og rengjort.
7. Giv rummet en lys og rolig stemning. Sørg for dagslys og for, at der er mulighed for at se ud til det fri.
8. En god akustik i rummet gør det muligt nemt at forstå det, der bliver sagt, og er en hjælp til at overholdet diskretion og tavshedspligt.
9. Sørg for god ventilation, der kan modstå dage, hvor mennesker med vådt tøj er samlet i et rum.
10. Sørg for, at rummet er ryddeligt, og at eventuelle planter bliver passet.

## Tjekliste: Gode råd om indretning

### Adgang

- Er skiltningen tydelig i forhold til kerneydelsen, så borgeren let kan finde ind i bygningen?
- Vil borgeren føle sig godt taget imod?
- Er der et tydeligt sted for henvendelser?

### Modtagelse / venteområde

- Er modtagelsen placeret, så rummet let kan overskues af de ansatte?
- Har ansatte 'ryggen fri' i forhold til borgere, og er der en flugtvej væk fra modtagelsen?
- Er modtagelsen evt. overvåget – og er der klare aftaler med andre ansatte om hjælp, hvis en situation spidser til?
- Er der en tydelig vejledning til borgerne om, hvordan han/hun forventes at forholde sig?
- Er der tydelig skiltning, der fortæller borgeren, hvor de må være, og hvor der er toiletter – med særlig skiltning for handicappede?
- Er betjeningen professionel og imødekommende? Er man i øjenhøjde med borgeren?
- Er der evt. kvikskranke for henvendelser, der blot drejer sig om udlevering af blanketter o.a.?
- Er der mulighed for at bestille tid til en samtale?
- Er der en passende balance imellem borgerens "digitale kontakt" og den personlige kontakt med de ansatte på institutionen?
- Er der tilstrækkelig god plads i venteområdet?
- Hvordan informeres der om evt. ventetider?
- Er der mulighed for vand/te/kaffe i ventetiden?
- Er der læsestof eller andet, der kan optage ventetiden, fx spændende udsmykning?
- Risikerer venterummet at få karakter af varmestue – og er det OK?
- Virker receptions- og venteområdet imødekommende i indretning, indeklima, belysning, akustik, farvevalg og inventar?

### Sikkerhed i bygningen og på arbejdspladsen

- Er bygningen og rummene indrettet, så en potentielt voldsom borger nemt kan guides ud eller frem til et isoleret samtalerum – og tilbage igen til udgangen?
- Og kan rummet overskues udefra, så den ansatte kan få assistance, hvis nødvendigt? Er der flugtveje for såvel den ansatte som borgeren?
- Er der steder i bygningen, hvor man kan blive trængt op i en krog?

- Er der afsides steder, hvor det kan være svært at få kontakt til andre ansatte?
- Er der installeret alarmsystemer i alle rum, hvor borgere kan komme, og er der aftaler om assistance? Hvis der holdes samtaler på kontoret, er kontorerne så lyst og venligt indrettet og med flugtmulighed via en ekstra dør i nærheden af den ansatte?
- Er skriveborde og inventar placeret, så de sikrer flugtveje?
- Er der mulighed for at få kontakt til kolleger på nabokontoret?
- Ved potentielt voldsomme borgere er genstande, der kan bruges som våben (tunge, spidse), fjernet?

## Temaer

### Indgang

Indgangen er institutionens ansigt udadtil. Hvis den er svær at finde eller falder sammen med andre indgange, kan man blive i tvivl, om man er kommet det rigtige sted hen. Man risikerer, at de vanskelige adgangsforhold sætter aggressioner i gang hos nogle borgere, hvis borgerens ærinde er af alvorlig karakter og han eller hun måske har et fast mødetidspunkt. Vær derfor opmærksom på klar skiltning, der viser, "her er vi og vi ser frem til at kunne hjælpe dig".

Som ansat er man også mere stolt af en arbejdsplads, der ser indbydende ud, end af én der fx er overmalet med graffiti.

Offentlige bygninger skal være tilgængelige for alle. Det stiller bl.a. krav om adgang i niveau eventuelt med ramper, betjeningspaneler, evt. elevator, handicaptoliet, bredden på dørene og betjening af dem. Kravene findes i Bygningsreglementet 2010. Statens Byggeforskningsinstitut har udarbejdet tjeklister med tre kvalitetsniveauer ift. tilgængelighed (minimum, mellem, bedst).



*Jobcenter med niveaufri adgang via en rampe langs facaden.*

### **Skilte og hjælp til orientering**

Formålet med skilte er, at de er en hjælp i forhold til at finde frem. Mange skilte bærer præg af organisatoriske eller fysiske ændringer, som skiltningen ikke er ajour med. Så er skiltningen en belastning, og borgerne skal spørge sig for hos de ansatte for at finde vej. Det er irriterende og forsinkende for borger og personale, hvis der skal spørges og svares på grund af dårlig skiltning. Og det giver en dårlig start på en samtale.





I svømmehaller stilles der krav om, at man vasker sig, inden man går i bassinet. Det kan give anledning til konfrontationer med visse borgergrupper. Nedenfor er et eksempel på, hvordan budskabet kan skiltes.



*Mere "skilteforstumning" - Det oprindelig (afdeling), det nødvendige (åbningstider) og et forbudsskilt (ingen mobilsnak).*



*Et forsøg på oplysende, konfliktnedtrappende skiltning i svømmehal – et billede siger mere end mange ord.*

Mange steder benytter man informationstavler – foruden traditionelle skilte. Her er målet, at der er overensstemmelse mellem skærme og skilte.

Som institution kan det være en fordel med jævne mellemrum at stille sig i borgerens sted og tjekke borgernes flow ind i bygningen for at se, om skiltene fungerer eller skal tilpasses.

Det kan også være nyttigt at få en snak om, hvad det er for spørgsmål borgerne stiller, hvis de ikke kan finde rundt eller spørge borgerne i en brugerundersøgelse.

### **Akustik**

Lyd har stor betydning for, hvordan et rum opleves. For meget rumklang opleves generelt som generende. Taleforståelsen kan være svær og skabe usikkerhed og frustration.

Når lyde blandes, er det svært at forstå, hvad der bliver sagt. Man bruger meget energi på at skabe mening, i de brudstykker, man kan høre, og det opleves som meget stressende

for både borgere og ansatte. Akustikken er særlig vigtig i modtagelser, samtalerum og andre steder, hvor borgere og ansatte skal tale sammen.

Når man ikke kan høre, hvad der bliver sagt, har man en tendens til selv at tale højere. Dårlig akustik kan derfor være med til at optrappe støjniveauet og en eventuel konflikt.

Man kan forbedre lydforholdene i lokalet ved at ændre på lokalernes udformning og valg af byggemateriale, regulering af akustikken eller støjdemping.



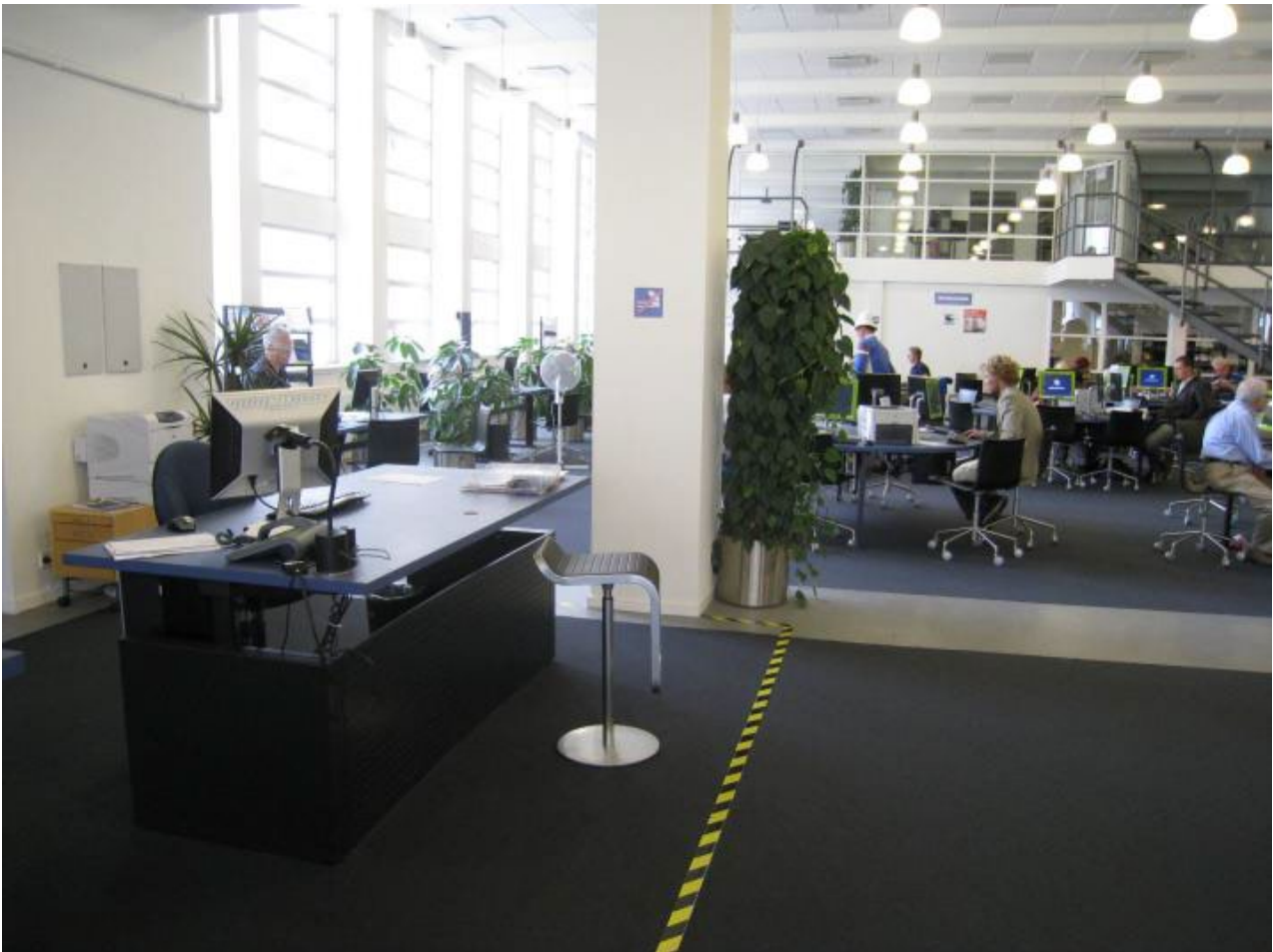
*Fordelingsgang i daginstitution med ikke-parallele vægge og træbeton i loftet giver en bedre akustik. Lydbølger reflekteres nemmere til det absorberende loft.*

Der er krav om efterklangstid i forskellige typer arbejdslokaler. Det kan man læse mere om i Bygningsreglementet 2010 eller Arbejdstilsynets regler.

## **Lyset**

Dagslys og kunstig belysning, der minder om dagslys, gør, at man føler sig vel tilpas. Samtidig skal man kunne se direkte ud på omgivelserne fra arbejdsrummet.

I stedet for at have jævn belysning over hele loftet (rengøringslys) kan man skabe rum i rummet med belysningen. Det gør man fx ved at koncentrere lyset hen over det bord, hvor mødet skal foregå, eller der, hvor aktiviteterne er. Det er samtidig et passivt tegn til borgeren om, hvor hun eller han skal søge hen, da vores øjne automatisk søger de lyseste steder.



*En lys og venlig modtagelse, men med en jævn belysning, hvor man kunne have brugt lyset mere aktivt.*

I gangforløb kan man ved hjælp af belysning lede borgeren det rette sted hen, fx ved at lyse på skilte eller andre ledetråde. Jævn belysning i gangforløb opleves ofte som søvnigt og kedeligt. Og alt kan forekomme lige væsentligt/uvæsentligt.



*To gangforløb uden ret meget dagslys, hvor farvefelter og inventar er brugt på en god måde til orientering og til at kvikke arealerne op med. Belysningen kan også rettes mod skilte og udsmykning og på den måde danne mindre rum i en ellers kedelig gang.*

## **Farver**

Farver og inventar er med til at sætte stemningen i lokalet. Valg af farver kan være kulturelt bestemt og afhængig af, hvor man kommer fra. De har ligeledes en psykologisk virkning. Det, der er vigtigt, er, at farver er et opmærksomhedspunkt og noget man bruger bevidst.

I en svensk undersøgelse er det dokumenteret, at temperaturen i et rum med kolde blå eller grønne farver blev oplevet 2 grader koldere end et rum med varme gule og orange farver. Og det på trods af at temperaturen objektivt målt var den samme i begge rum. Man kan få et varmt rum til at virke køligere ved brug af kolde farver – og omvendt få et koldt rum til at virke varmere ved brug af varme farver.



*Samme rumbelysning med kolde og varme farver på inventaret.*

Lyse farver er bedst til at reflektere lys og til at skabe lyse rum. De er også bedst som baggrund, når skiltningen skal være tydelig. Et lidt fersk udtryk kan man bryde op ved at vælge enkelte elementer i stærke farver.

Hele eller meget store flader i stærke farver bør man undgå, da de "trykker" rummet. De gør rummet smallere eller hvis det er loftet, der er mørkt, mere lavloftet. Det er en uheldig løsning, hvis rummet i forvejen er trangt.

Farver kan bruges til at orientere besøgende. Døre, der ikke skal bruges af borgerne kan holdes i samme farver som væggene, mens døre, der skal benyttes af borgere, er markerede i en eller flere andre farver. Ledelinjer i forskellige farver kender mange fra hospitalerne. Farverne er forskellige, alt efter hvilket ærinde borgeren har.

Som borger kan det være svært at finde rundt i en institution med flere kerneopgaver. Her kan farver understøtte skiltningen.

## **Indeklima**

Et godt indeklima med passende temperaturer og god luftkvalitet er vigtigt. Det kan det være med til at optrappe en konflikt, hvis lokalet er for varmt eller koldt.

Man kan forhindre, at der opstår kulde og træk på grund af døre, der går op, ved at bruge en luftsluse, et vindfang eller en karrusel ved venteområder og modtagelser.

Et stort vinduesparti med solindfald giver overophedede rum, hvis ikke de vender mod nord. En høj temperatur kan sætte gang i aggressionerne. Temperaturen kan holdes nede ved at tænke i udvendig solafskærmning, så varmen bliver ude.

Det kan give problemer med dårlig lugt, hvis ventilationen ikke er god, i rum, hvor mange ventende borgere skal opholde sig. Ventilationen skal være dimensioneret efter spidsbelastninger med mange ventende borgere.

## **Pladsforhold og intimzoner**

Om en konflikt udvikler sig til vold, kan bl.a. afhænge af pladsforholdene. Føler man sig trængt op i en krog, eller at ens personlige intimzone er overskredet, vil man typisk reagere aggressivt.

De fleste har formentlig prøvet det diffuse ubehag, der opstår, når man bliver tiltalt af en fremmed, som samtidig stiller sig helt tæt op ad en. Ubahaget kan skyldes, at den fremmede trænger ind i ens personlige intimzone. Når han eller hun kommer for tæt på, kan det udløse en ret kraftig følelse af ubehag, og man vil typisk bevæge sig baglæns for at genetablere zonen.

Den sociale afstandszone er på 1,20-3,50 m. Kommer en borger tættere på, vil de fleste opleve det som en trussel eller ubehageligt alt efter relationen. Er det tættere på end ca. 0,5 m., er det meget ubehageligt.

Det er vigtigt at tænke på de fysiske rammer i mødet med borgeren, specielt når der skal indrettes mødelokaler, skranker og venterum. Er der den fornødne plads til, at borgerens og den ansattes intimzone kan forblive intakt, og kan man bevæge sig baglæns og væk?

Specielt i snævre gangarealer er der risiko for, at intimzonen bliver overskredet. Overvej derfor lokalerne grundigt, når I fx skal flytte eller bygge nyt.



*Fordelingsgange med forskellige pladsforhold og lys- og farvesætning. Den sociale afstandszone kan nemt overholdes i lokalet på billedet til højre, mens det er svært i lokalet på billedet til venstre.*

Gode pladsforhold er også vigtige, når tavshedspligten skal overholdes. Diskretionslinje og entydig nummerering kan hjælpe til, at samtalerne foregår i god afstand til de, der venter.

Ovenstående kan være svært i storrumskontorer, hvor mange sidder i samme rum og ofte tæt på hinanden. Det kan virke utrygt for både borger og medarbejder. Her kan der være behov for at indrette særlige samtalerum.

### **Flugtveje**

Indretningen skal sikre medarbejderne, når de er på arbejde. Det er vigtigt, at samtaler og sagsbehandling med potentielt voldelige borgere foregår så tæt ved indgangen til bygningen som muligt. På den måde kommer borgeren i kontakt med få ansatte og andre borgere.



*Eksempel på samtalerum udefra og indefra. Det er godt indrettet: Tæt ved modtagelsen med god kontaktmulighed til kollega i skranken og to flugtveje – en for borgeren og en for den ansatte.*

Hvis samtalen foregår i et samtalerum, er det vigtigt, at der er frie flugtveje. Borde og andre møbler skal stå, så den ansatte og borgeren begge kan komme væk. Det kan optrappe en konflikt, hvis borgeren føler sig spærret inde.

I den optimale indretning af selve samtalerummet sidder den ansatte tættest ved udgangen eller har en flugtvej umiddelbart i nærheden af stolen, og møblerne står, så borgeren ikke nemt kan slå henover. Medarbejderen skal kunne komme væk og have et par sekunders forspring.

For at sikre at ingen borgere går alene rundt på gangene, kan man indføre en regel om, at medarbejderne henter og bringer borgeren fra og til venteområdet. Borgeren føler sig godt taget imod samtidig med, at deres færden begrænses.

### **Valg af materialer**

Moderne materialer som glas, stål og sten er hårde og kan signalere et hårdt og stramt miljø. Samtidig bliver akustikken hård, og skal behandles på en særlig måde, hvis rumklangen skal være behagelig og taleforståeligheden god.

Bløde materialer og polstret inventar virker indbydende. Overvej dog, at det ikke bliver så indbydende, at borgerne bliver hængende, længere end ønsket.



Materialer af god kvalitet og som er nemme at renholde og vedligeholde sikrer, at rummet ikke med tiden virker nedslidt. Det vigtigste er dog, at der er gjort noget ud af rummet. At der har været en opmærksomhed på indretning og inventar i forhold til de signaler, man gerne vil sende.



*Samme rum før og efter en reovering – med forskellig farvesætning, belysning og inventar. Rummet fungerede både før og fungerer også efter reoveringen som venteværelse (tidligere som venteværelse til et Socialkontor, nu som venteværelse til en Modtageenhed for stofmisbrugere).*

## **Inventar og skranker**

Inventaret giver borgerne et indtryk af institutionens tanker om det, som de og borgeren skal mødes om. Det kan være en modtagerenhed for stofmisbrugere, der gerne vil vise borgerne et alternativt miljø til det, de selv kommer fra, og som ønsker at vise imødekommenhed og respekt.

Venterum med stole rundt langs væggene kan virke som, at de sætter borgerne til skue, mens grupperinger gør det muligt at være mere privat.

På mange offentlige kontorer har man skrankeløsninger. Skranken skal sikre afstand mellem borger og ansatte og fortæller samtidig, at "her skal du henvende dig for at blive betjent". Nummersystemer bestemmer rækkefølgen. Andre steder indretter man sig med skranke til hurtig orientering, mens samtaler foregår andre steder.



*Skrankeindretning i en behandlingsenhed for stofmisbrugere med et godt overblik over rummet, hvem der kommer ind og visuel kontakt til kollegerne i medicinudlevering og fællesrum.*

Nogen steder vælger man skranke, der når ud til væggen, så de ikke så nemt kan forceres. Og nogen steder med en låge, der kan låses af. Indretningen kan på den måde sende et signal om, at man forventer, at en forcering kan ske. En fysisk barriere risikerer her også at blive oplevet som en mental barriere. Har skranken i stedet en mindre fysisk fremtoning signalerer den, at man som borger betragtes som ufarlig, og blot kan komme nærmere. Det ses fx på biblioteker.

Om man vælger den ene eller anden form for skranke, er en balance imellem det signal, man som institution gerne vil sende til borgeren, holdt op imod den reelle risiko for vold og trusler. Der skal derfor altid udarbejdes en risikovurdering, inden man vælger, hvordan skranken skal udformes.

### **Vedligeholdelse, orden og ryddelighed**

Orden og ryddelighed fortæller, at man som institution har tjek på kerneopgaverne og er professionel i løsningen af dem. Selvom en virksomhed fx er placeret i et område med meget graffitimaleri, er det vigtigt at sørge for afrensning. En dør overmalet med graffiti kan fx komme til at sende signal om, at her mener vi ikke, det er vigtigt, at vores virksomhed ser præsentabel ud for kunder og borgere.



*Før og efter afrensning af indgang i område, som er hårdt plaget af graffiti, giver et forskelligt indtryk af arbejdspladsen.*

### **Alarmer og overvågning**

Overvågningskameraer kan give en falsk tryghed. Nogen mener ligefrem, at det kan opleves som om, institutionen forventer vold, og det derfor kan blive en selvopfyldende profeti. Andre oplever, at det virker forebyggende, og at der opstår mindre vold. Det kræver, at der rent fysisk sidder en person og overvåger.

Når man skal vælge, om man vil benytte sig af overvågningskameraer, skal man se på balancen imellem sikkerhed og den konkrete risiko for vold. Det er derfor vigtigt at se på de hændelser, der har været. Og se dem i forhold til de eventuelle ændringer i krav, der løbende sker, til kerneopgaverne og konkrete målgrupper. Forholdene skal være omfattet af arbejdspladsens APV (arbejdspladsvurdering).

De fysiske rammer har stor betydning for, hvorvidt mødet mellem borger og ansat udvikler sig til aggressioner og vold.

I dette inspirationshæfte har vi samlet Arbejdsmiljø Københavns erfaringer fra indsatser og konkrete rådgivningsopgaver på området. Vi kalder det Fredelig indretning, fordi det handler om at forebygge vold og trusler på kommunale arbejdspladser med kundekontakt.