

Ingen vold på varmestuen, tak

Samtlige medarbejdere på Blå Kors' Varmestue i Herning har været på kursus i ikke-voldelig kommunikation.

Af konsulent Jørgen Kjærsgaard, BST Midtjylland

Formålet med projekt "Ikke-vold på varmestuen" er, at personalet får træning i "ikke voldelig kommunikation" (IVK) og færdigheder, så de kan forebygge, at konflikter udvikler sig til vold. Målet er, at medarbejderne kan håndtere konflikter, så den stigende kurve over tilfælde af vold og trusler om vold knækkes.

Målgruppen er alle medarbejdere (lønnede og frivillige) i varmestuen. Brugere som sekundær målgruppe vil erfare ikke voldelige måder at løse konflikter på, og medarbejdere, som kan fungere som mæglere i konflikter mellem beboerne.

Projektet er ikke slut og endeligt evalueret. Nedenfor følger derfor kort om erfaringerne indtil nu.

En belastet hverdag

Men først lidt baggrund for at sætte projektet i værk: Varmestuen laver opgørelser over episoder med fysisk vold mod medarbejderne. Antallet af anmeldelser er ikke højt, mange små episoder anmeldes eller beskrives ikke. Selv om der ligger klare instrukser, bliver det ofte bagatelliseret. Adfærden hos brugerne gør, at medarbejdernes tærskel for, hvornår en episode skal anmeldes, er meget høj.

Der er talrige situationer, hvor brugerne, med medarbejderne som vidner, truer hinanden verbalt og med kniv, hammer og andre genstande, eller nikker en skalle, så blodet flyder. Brugernes grænseoverskridende adfærd straffes p.t. med karantæne, men på det tidspunkt har medarbejderne været dybt inde i konflikten og mange gange betalt en høj pris som vidner til og inddraget i brugernes desperation.

Konflikter og vold brugerne imellem registreres ikke. Disse episoder fylder meget og øger belastningen på personalet.

Vi ønskede med projektet at blive bedre til at forebygge alle disse konflikter.

Ikke voldelig kommunikation som metode

To eksterne konsulenter, en certificeret og kommende certificeret træner skal gennemføre kurser i "ikke voldelig kommunikation" for medarbejderne. Certificerede trænere er godkendte af Center for Nonviolent Communication i USA.

Med udgangspunkt i deltageres eget sprogbrug undervises i konfliktløsning og kommunikation ud fra den amerikanske psykolog Marshall Rosenbergs teorier. Metoden bliver med held brugt mange steder til grupper, som har udviklet en kommunikation, hvor vold og trusler om vold er blevet en del af sproget.

Processen holdes i gang af "tovholdere", som får supervision og vejledning af konsulenterne. Metoden skal hjælpe medarbejderne i at støtte hinanden, både i konfliktsituationen, og når episoden skal bearbejdes. Der er tre trin i projektet:

- 1. Møde konflikter på en ikke voldelig måde.
- 2. Give støtte og empati til kolleger, der møder vold og trusler om vold.
- 3. Mægling mellem brugere, der kommer i konflikt.

Projektet strækker sig over ca. halvandet år. Det giver tid til træning og til at afprøve de nye værktøjer, og udstrækningen forebygger "blot endnu et kursus"-effekten.

Efter tilsagn om tilskud fra PARIS-puljen fik vi et tilsvarende beløb til projektet fra Ringkøbing Amt.

Fælles introduktion

I september 2003 var alle medarbejdere samlet en hel dag til introduktion af projektet og primært IVK. Introduktionen tog udgangspunkt i, hvor i dagligdagen medarbejderne har brug for inspiration til at møde brugerne på en måde, som skaber og vedligeholder en god og respektfuld kontakt.

Konflikter betyder ofte, at vi mister kontakten med de behov, der var årsag til situationen. I stedet kommer det til at handle om, hvem der har ret eller uret.

Deltagerne havde mange eksempler på situationer, som ofte fører til, at kontakten opgives, og konflikten trapper op. For eksempel:

- Nogle brugere accepterer ikke reglerne
- De spilder min tid med deres lidelseshistorier – igen og igen
- De kræver ind og jager med mig
- Jeg skal smide en bruger ud, der har karantæne
- Vi som kolleger er forskellige
- Nogle brugere er urimelige og aggressive, fordi de har "klokket i det".

Introduktionen af IVK udfordrer mange af vores faste forståelser af, hvordan samspillet mellem mennesker fungerer og udvikler sig, og tvivlen og de mange spørgsmål om IVK, og om det nu kan bruges på varmestuen, kom også frem.

Spørgsmålene førte frem til at se på grundlaget og baggrunden for IVK. At det er vores menneskesyn og værdier, som er afgørende for, hvordan vi tænker og handler. Medfølelse og et ærligt og oprigtigt ønske om kontakt er grundlaget for IVK, og teknikken er en støtte til at få kontakt med den anden. Modellen bliver "kunstig" og fungerer ikke konfliktløsende, hvis intentionen er at få sin vilje og få kontrol og magt over den anden.

Projektet kører

Efter planen blev personalet delt i to grupper, en for de lønnede og en for de frivillige.

De lønnede mødes om aftenen, og de frivillige om eftermiddagen. Antallet af frivillige faldt til seks gennem de første to trin, blandt andet fordi de ikke altid kunne møde på de fastsatte dage. Til gengæld voksede gruppen af lønnede medarbejdere, fordi amtet bevilgede penge, så flere kunne deltage.

Det var på flere måder en periode med organisatoriske omstillinger og mange nye medarbejdere. Det har haft indflydelse på medarbejdernes og ledelsens overskud og engagement i projektet. Samtidig gik en central medarbejder og initiativtager til projektet på barsel, hvilket betød, at projektet stod uden en "naturlig leder".

For at imødekomme et ønske fra både underviserne og deltagerne om at arbejde om dagen og i flere sammenhængende timer blev trin tre organiseret med to parallelt kørende grupper af lønnede og frivillige medarbejdere, der ønskede at deltage.

Som nævnt var det intentionen at finde en gruppe blandt personalet, som kunne tage hånd om nogle praktiske opgaver og være en slags sparring for underviserne. Gruppen skulle, sammen med ledelsen, have en tovholderfunktion i forankring og fastholdelse af projektet. Der var ikke umiddelbart overskud til en sådan gruppe, og først i slutningen af trin to blev der valgt en koordinator/tovholder.

Underviserne har savnet en projektgruppe på institutionen, som også kunne have støttet medarbejdere og ledelse i at få et større "ejerskab" af projektet. Forebyggelse af vold har mange aspekter og er en proces, der gerne skal udvikles, evalueres, og implementeres, så forebyggelsen bliver en del af medarbejdernes adfærd.

Mere IVK i fremtiden

De voldsforebyggende initiativer på varmestuen fremover vil være påvirket af tankegangen i IVK og derfor "ikke voldelige" i deres tanke og opbygning. Initiativerne kan for eksempel være:

- en voldsforebyggende arbejdspladsvurdering (APV)
- systematisk registrering og analyse af voldsepisoder
- aktiv vurdering og udvikling af voldspolitikker
- metoder til forbedring af kommunikation, trivsel og personalesamarbejde
- beredskabsplaner og krisehjælpsordninger.

Hvem: Blå Kors' Varmestue i Herning.

Hvad: Kursus i ikke voldelig kommunikation (IVK) for varmestuens medarbejdere og frivillige.

Kontakt: Projektleder Kirsten Ørskov, Blå Kors' Varmestue, tlf. 9722 2599, varmestuen@blaakors.dk