

Åbenhed i front

Frontmedarbejderne på rådhuset i Løgstør er særligt udsatte for vold. Gennem et kursus i vold og chikane er de blevet bedre til at læse klienternes signaler og handle ud fra det. Det har samtidig skabt åbenhed om problemerne.

Af Annelise Morthensen og Jytte Larsen, sagsbehandlere ved Borgerservice, Løgstør Kommune

Løgstør Kommune har gennem flere år arbejdet systematisk med risikostyring. Det har bevirket, at der er indført en række voldsforebyggende tiltag på rådhuset. Kommunen har vedtaget en overordnet voldspolitik, udarbejdet en handlingsplan om forebyggelse af vold for personalet i administrationen, sat fokus på indretning af lokalerne mv.

På trods af de mange tiltag er der fortsat arbejdsskader og sygemeldinger på grund af vold mod ansatte i administrationen på rådhuset. Kommunen ønskede derfor at supplere de etablerede voldsforebyggende tiltag med et uddannelsesforløb for rådhusets frontmedarbejdere og nøglepersoner i kollegagrupperne.

Flere initiativer

Projektets formål er at få udarbejdet en politik om forebyggelse af vold for frontmedarbejderne på rådhuset, herunder at ruste dem til at aflæse kropssprog, bevare roen og få etableret kontakt til det videre sagsforløb. Kommunen har taget flere initiativer i den forbindelse:

- Der er oprettet kollegastøttegrupper.
- Der er gennemført et kursus med titlen "Vold og chikane mod offentligt ansatte".
- Der er taget skridt til at afskaffe kontantkassen.
- Der er udfærdiget skemaer til registrering af fysisk og psykisk vold.
- Kontorerne er blevet indrettet, så der i størst mulig udstrækning er flugtveje, og "tunge ting" er fjernet for at undgå skader.
- Der er installeret et alarmsystem, så der kan gives melding direkte til alarmcentralen.

Kollegastøttegrupper

Kollegastøttegrupperne er sammensat af en blanding af frontpersonale og personale fra andre afdelinger. Formålet med grupperne er, at frontpersonalet ikke bagatelliserer voldelige episoder, men får dem snakket igennem, før de går hjem fra arbejde. Sammensætningen af kollegagrupperne ændres måske, idet der er kommet ny struktur på rådhuset.

Kursus om vold og chikane

Alle frontmedarbejdere har deltaget i kurset "Vold og chikane mod offentligt ansatte". Kurset blev afviklet som fire ens kurser med 12 deltagere på hver. Indholdet var: grundlæggende faresignaler, samtaleteknik, indretning af kontorer, politiet som samarbejdspartner samt registrering og skadesanmeldelse af voldsepisoder. Kurset tog afsæt i principperne om ikke voldelig kommunikation. Endvidere er der gennemført et kursus i girafsprog for frontmedarbejderne. Formålet var at give den enkelte nogle redskaber til at forstå andres adfærd og derigennem skabe en respektfuld og ligeværdig dialog.

På kurset erfarede vi, at en del kolleger gik med nogle uløste problemer og at mange havde stor lyst til at fortælle om deres oplevelser. Det viste,

at det er vigtigt at afsætte tid til og give rum for at "læsse" de negative oplevelser af, hvilket kollegastøttegrupperne også er blevet brugt til.

Kurset har resulteret i, at frontpersonalet er blevet bedre til at læse klienternes signaler og tage forbehold derfor.

Der er planlagt endnu et kursus med fokus på støtte til evt. voldsramte kolleger. Et tredages kursus i psykisk førstehjælp, med det formål at styrke den teoretiske forståelse for de psykiske påvirkninger og reaktioner, der kan forekomme hos mennesker, som kommer ud for voldsomme begivenheder. Kurset skal samtidig gøre deltagerne i stand til at anvende forsvarlig psykisk førstehjælp og afdække, hvornår der er brug for professionel hjælp og rådgivning. Deltagerne skal være ressourcestærke medarbejdere, der har lyst til opgaven, og har den fornødne tillid blandt kollegerne.

Afskaffelse af kontantkassen

Ubetaling eller manglende udbetaling af penge giver ofte problemer i dagligdagen. Ved at afskaffe kontanter på rådhuset forventes det, at samtalerne med klienten kan blive mindre konfliktfyldte - og at rådgivning og sagsbehandling bliver det centrale i kontakten mellem sagsbehandler og klient.

Registreringsskemaer

I foråret 2003 blev der udfærdiget og udsendt skemaer til registrering af fysisk eller psykisk vold til sikkerhedslederne på de enkelte institutioner, afdelinger mv. En analyse af de udfyldte skemaer skal være med til at afdække, hvor der fremover kan og skal iværksættes foranstaltninger for at undgå lignende episoder.

Skemaerne er nu begyndt at komme retur til kommunen. Ofte oplever sikkerhedsrepræsentanterne dog, at den forulempede undervurderer skaden. Skemaerne gemmes i øvrigt, for senere at kunne bruges i forbindelse med en eventuel arbejdsskadeanmeldelse.

Indretning og alarmsystem

Der er så vidt muligt etableret flugtveje i de kontorer, hvor der kan komme truende klienter. Desuden har vi fjernet tunge genstande fra borde og skranke, som kan blive brugt som kasteskyts.

For ca. to år siden blev der installeret et alarmsystem på rådhuset. Herfra kan der ske direkte opkald til alarmcentralen. P.t. mangler der færdiggørelse af videoovervågning og implementering af systemet.

Mere åbenhed

Resultat af ovennævnte tiltag er, at det er blevet legalt at snakke med kolleger og ledere om, hvordan man har det efter en konfrontation med en klient. Man føler ikke, at man sidder alene tilbage med problemet.

Erfaringerne fra projektet bliver allerede nu brugt i dagligdagen. Frontpersonalet er blevet bedre til at aflæse signaler og handle ud fra dem. Der er meget mere åbenhed, når der har været konfrontationer, og det er blevet legalt at mødes med en eller flere kolleger og få drøftet situationen igennem.

Hvem: Løgstør Kommune.

Hvad: Forskellige voldsforebyggende aktiviteter: kollegastøttegrupper, kursus i voldsforebyggelse, registreringssystem, ny indretning af kontorerne mv.

Kontakt: Sagsbehandler Annelise Morthensen, tlf. 9966 6011, anm@logstor.dk eller sagsbehandler Jytte Larsen, tlf. 9966 6000, jyl@logstor.dk