

## Bedre klædt på til konflikt

Et kursus i voldsforebyggelse gjorde medarbejderne på Foldbjergcentret mere bevidste om risikoen for vold i mødet med klienterne – og bedre rustet til at tackle konfliktsituationerne fremover.

*Af Conny Kristensen, misbrugsbehandler og Karsten Kamstrup, afdelingsleder, Foldbjergcentret*

Foldbjergcentrets sikkerhedsgrupper har, på baggrund af tilbagemeldinger fra arbejdspladsvurderinger, udarbejdet en voldspolitik, kriseplaner og procedurer for anmeldelse af arbejdsskader. Sikkerhedsgrupperne vurderede, at der for at opnå større tryghed og sikkerhed på arbejdspladsen var behov for en målrettet indsats for at opkvalificere medarbejderne til at håndtere trussels- og voldsepisoder og søgte midler via Projekt PARIS.

Tanken var at tilrettelægge et kursus for medarbejderne, med det formål at højne deres kompetence i at håndtere konfliktsituationer og den psykiske førstehjælp bedst muligt for at undgå længerevarende sygemeldinger efter en voldelig episode. Kurset skulle omfatte alle ca. 55 medarbejdere med klientkontakt, og sikkerhedsgrupperne med forankring i lokaludvalget skulle i samarbejde med BST stå for planlægning og tilrettelæggelse samt for den efterfølgende evaluering og den videre udviklingsproces

Sikkerhedsgrupperne ønskede ligeledes at få BST til at vurdere det fysiske arbejdsmiljø, dvs. lokalernes indretning, for at udarbejde et katalog over relevante sikkerhedsmæssige ændringer. De ønskede også en gennemgang af beredskabsplaner for krisehjælp samt opkvalificering af vejledning til medarbejderne om krisehjælp/psykisk førstehjælp efter voldsomme og chokerende hændelser.

Samarbejdet med BST var inspirerende og har fungeret rigtig godt. Foldbjergcentrets projekt blev indlemmet i projekt Værdsæt Nærvær i Nordjyllands Amt (Projektet skal udvikle, introducere og implementere metoder til at arbejde med det psykiske arbejdsmiljø, red.), som et selvstændigt appendiks til det større projekt med egen økonomi og separate aktiviteter. BST finansierede selv et antal timer, da de gennem projektet også ønskede at "indbygge" et læringselement for de BST-medarbejdere, som Foldbjergcentret samarbejdede med.

### **Det fysiske miljø under lup**

Formålet med at lade BST gennemgå lokalerne var som nævnt at opstille en plan for, hvordan man skaber rammer, der giver medarbejderne den størst mulige sikkerhed. Medarbejdere fra BST besøgte Foldbjergcentrets afdelinger i løbet af efteråret 2003 og gennemgik alle steder lokalerne sammen med repræsentanter fra medarbejdere og/eller ledelse.

Efterfølgende blev der udarbejdet en rapport, der sammenfatter gennemgangen med henblik på at forebygge voldsrisiko i forbindelse med indretningen. BST fandt blandt andet manglen på flugtveje fra sagsbehandlerens kontorer og fra metadonudleveringen problematisk, fordi det er her, risikoen for voldsepisoder er størst. Foldbjergcentret har i rapporten en liste med spørgsmål, det er relevant at arbejde videre med i de respektive afdelinger.

### **På kursus**

Overordnet var det et succeskriterium for kurset, at medarbejderne på Foldbjergcentret kom til at føle sig mere kompetente i forhold til at kunne

foregribe og håndtere eventuelle episoder med vold og trusler om vold. Endvidere var det et mål, at den hjælpsomhed, der præger medarbejdergruppen i forhold til at støtte hinanden ved voldsomme episoder, blev sat i system og kvalificeret gennem undervisning. Undervisningen skulle skabe en fælles forståelse og et fælles sprog omkring vold og trusler i medarbejdergruppen

Det blev i fællesskab besluttet, at kurset skulle være for hele personalegruppen med klientkontakt. Medarbejderne blev inddelt i to hold, som var af sted hver for sig i fire sammenhængende dage.

#### *Kursusprogram:*

1. dag: *Træning i undvigemanøvrer og frigørelsesgreb. Risikosituationer og risikozoner.* Hvordan indretter man sig hensigtsmæssigt i forhold til forebyggelse og i forhold til sikring ved voldsepisoder.

2. dag: *Undervisning i værdier og holdninger*, personlige, faglige og organisatoriske. Hvordan kan de hensigtsmæssigt spille sammen. Hvilken betydning har disse i forbindelse med vold, trusler om vold og reaktioner på vold? *Kommunikation.* Hvordan bruger vi kommunikationen i forhold til hinanden og i forhold til brugerne? Åben og lukket kommunikation, verbal og non-verbal kommunikation. For-forståelse – fortolkninger, udeladelser, generaliseringer, forvridninger og normaliseringer.

3. dag: *Træning i undvigemanøvrer og frigørelsesgreb. Psykisk førstehjælp.* Kriser og krisereaktioner, hvordan håndterer vi kriser? *Læring af voldsepisoder.*

4. dag: *Beredskabsplaner*, hvad er de gode til? Hvilke situationer dækker beredskabsplanerne – er der anledning til justering på basis af kurset? *Arbejds miljøloven. Serviceloven og nødværgeparagraffen.* Hvad må vi og hvad skal vi? Hvordan hænger Arbejds miljøloven og Serviceloven sammen med medarbejdernes værdier, holdninger og arbejdsform? Giver det anledning til yderligere justeringer i beredskabsplanerne? *Opsamling og evaluering* på kurset.

#### **Det kan bruges**

Tilbage meldingerne fra medarbejderne viser, at det giver tryghed at vide, hvad man skal foretage sig, hvis man selv eller en kollega kommer ud for en voldelig episode. Ligeledes at det er vigtigt at vide, at det kan ske for alle, og at man selv har en mulighed for i vid udstrækning at forebygge, at situationen udvikler sig.

Nogle fandt det godt at vide, at man må forsvare sig fysisk. Og at man kan gøre noget for at komme fri, hvis en klient tager fat i en.

Medarbejderne oplever, at de kan bruge kurset i dagligdagen. De fremhæver den fysiske del, ligesom de har fået skærpet opmærksomhed på, hvordan kommunikationen foregår.

Nogle meldte tilbage, at de ikke fandt kurset så relevant, da voldsepisoder er sjældne på deres arbejdssted. Andre fandt, at kommunikationsdelen ikke var på et relevant niveau, og ikke konkret nok relateret til konfliktsituationer, og juradelen var ifølge nogle kursister for omfattende.

En refleksion efter kurset er, at det var en fejl, at ikke alle afdelinger var repræsenteret i den gruppe, der planlagde kurset. Det betød, at en del af personalet fra disse afdelinger ikke havde samme oplevelse af at være inddraget i planlægningen og samme interesse under kurset.

Det generelle udbytte er dog, at alle medarbejdere er bevidste om, at en voldssituation kan opstå for alle, som arbejder på Foldbjergcentret. Denne viden alene gør, at medarbejderne er bedre rustet til at tackle situationerne anderledes. Og er afgørende for, at den enkelte medarbejder ikke opfatter en voldsepisode som udtryk for manglende professionel formåen.

Efterfølgende er der i de enkelte afdelinger en del opfølgning, dels i forhold til den skriftlige afrapportering fra BST, dels i forhold til at beskrive aftalerne i de enkelte afdelinger.

**Hvem:** Foldbjergcentret i Nordjyllands Amt. Foldbjergcentret varetager opgaver med forebyggelse og behandling i forhold til alle former for brug og misbrug af rusmidler.

**Hvad:** Fire dages kursus i voldsforebyggelse og opfølgning ved voldsepisoder for alle (55) medarbejdere med klientkontakt.

**Kontakt:** Afdelingsleder Karsten Kamstrup, Foldbjergcentret, tlf. 9633 6300, [fol.fc@nja.dk](mailto:fol.fc@nja.dk)