

Det konfliktfyldte møde - sådan gør vi

En indsats på flere planer gør, at medarbejderne i Frederikshavn Kommune i dag er bedre rustet til eventuelle konflikter med klienterne.

Af Karsten P. Nørmølle, projektkoordinator, Frederikshavn Kommune, Socialforvaltningen

Kompetenceløft af medarbejdernes håndtering af det konfliktfyldte møde med klienterne.

Denne lange og ikke særligt mundrette sætning blev vores projekttitel, da vi besluttede os for at sætte fokus på vold og voldsforebyggende aktiviteter i socialforvaltningen i Frederikshavn Kommune.

Vi havde erkendt, at trusler og voldssituationer trængte sig mere og mere på i vores arbejde i de situationer, hvor vi yder service i tæt samvær med borgeren. Vi erkendte også, at vi i mange tilfælde ikke var mentalt forberedte på, at vold og trusler er en del af vores arbejde, og at det dermed kunne ramme os.

Vi lagde en plan

Disse erkendelser førte til et ønske om at sætte fokus på problemerne, og vi besluttede os for at gennemføre et forløb i tre trin:

1. Grundkursus i konflikthåndtering og voldsforebyggelse

I samarbejde med BST og en psykolog gennemførte vi et grundkursus for ca. 670 medarbejdere fra forvaltningen. Kurset har givet generel viden om vold og konfliktsituationer, hvordan og hvorfor de kan opstå, bevidsthed om, hvilke signaler vi selv udsender, og hvad vi kan gøre for at forhindre eller afdæmpe disse situationer. På kurset fik vi konkrete bud på, hvad vi kan gøre under og efter en voldelig episode.

2. Uddannelse af netværkskontaktpersoner

For at fastholde fokus på emnet i organisationen er der udvalgt ca. 20 netværkskontaktpersoner, som alle har gennemført et udvidet kursusforløb. De sætter, i tæt samarbejde med ledelse og sikkerhedsorganisationen, vold og voldsforebyggelse på dagsordenen på de respektive arbejdspladser. Netværkskontaktpersonerne mødes og udveksler erfaringer, udarbejder retningslinjer og støtter i at udarbejde "leveregler" i forbindelse med den vedtagne voldsforebyggende politik.

3. Udformning af politik og beredskabsplaner

Projektets netværkskontaktpersoner har taget initiativ til at sætte gang i arbejdet med at udarbejde beredskabsplaner, tilpasset hver enkelt arbejdsplads. Hensigten med beredskabsplanerne er at skabe ro og overblik, så medarbejderne på de enkelte arbejdspladser handler effektivt og konkret før, under og efter volds- og trussel situationer.

Endelig er der udarbejdet en konfliktforebyggende politik for hele kommunen.

Projektet er en succes

I øjeblikket lægger de ansatte stor energi i arbejdet på de enkelte arbejdspladser. Grunduddannelsen har været godt tilrettelagt og gennemført. Samarbejdet med BST og psykologvirksomheden Olsen, Bang og Olsen

fungerer særdeles fint, og det har været afgørende for, at der udfoldes så stor aktivitet, som tilfældet er.

Formentligt på baggrund af den gennemførte grunduddannelse af så mange medarbejdere har det vist sig at være værdifuldt at uddanne særlige netværkskontaktpersoner og opbygge et særligt netværk. Det har medført relativt stor fokus på emnet og har lettet implementeringen på de mange forskellige typer af arbejdspladser, der er i en socialforvaltning.

Netværkskontaktpersonerne arbejder nu og fremover med at tilpasse beredskabsplanerne til den konkrete arbejdsplads, så kollegerne har reel indflydelse og føler ejerskab til planen.

Netværkskontaktpersonerne fortsætter, selv om projektet slutter her i efteråret, og tovholderen indkalder dem til halvårsarrangementer.

Kommunen har etableret et særligt kursusforløb for ledere og sikkerhedsrepræsentanter. Kurset har til formål at fastholde ledelse og sikkerhedsrepræsentanter i at udarbejde lokale leveregler for den vedtagne konfliktforebyggende politik, sætte vedvarende fokus på emnet og sikre fortsat udvikling.

Det har været af uvurderlig betydning for projektets gennemførelse og forankring at der gennem hele forløbet har været ledelsesmæssig opbakning og støtte til projektet.

Hvem: Frederikshavn Kommune.

Hvad: Grundkursus i konflikthåndtering og voldsforebyggelse for 670 medarbejdere. Uddannelse af 20 netværkskontaktpersoner. Udformning af konfliktforebyggende politik og beredskabsplaner.

Kontakt: Projektkoordinator Karsten P. Nørmølle, tlf. 9622 5168, kpn@frederikshavn.dk