

Psykisk arbejdsmiljø – et fælles ansvar

Sagsbehandlere og støttepersoner på tværs af forvaltningerne i Gladsaxe Kommune kom på kursus i at tackle konflikter med "voldsomme" borgere – og fik samtidig større indblik i hinandens arbejde.

Af Bente Mikkelsen, fagspecialist, Gladsaxe Kommune

Gladsaxe Kommune har gennem Projekt PARIS sat fokus på det psykiske arbejdsmiljø for de medarbejdere, der arbejder med borgere med sindslidelse og/eller misbrug samt andre borgere med udadreagerende adfærd.

Målet med projektet er at sikre et arbejdsmiljø, hvor konflikter og voldsepisoder forebygges. Der skal skabes en fælles forståelse og holdning i organisationen til, hvordan konflikter opstår, forebygges og håndteres, så trusler om fysisk vold og konflikter ikke bliver et isoleret problem for den enkelte medarbejder. Kommunen ønsker at skabe klare samarbejds måder på tværs af de kommunale tilbud og afdelinger i forhold til personer, der udviser voldelig adfærd, så risikoen for episoder med vold eller trusler om vold minimeres eller undgås

Målgruppen for projektet er de sagsbehandlere, der arbejder sammen om borgere, som på grund af sindslidelse, misbrug eller andet kan have en udadreagerende adfærd, og som skal have forskellige kommunale støttetilbud. Det drejer sig om i alt 44 sagsbehandlere og støttepersoner fra kommunens Jobhus (arbejdsmarkedsafdelingen), boligformidling (pensions- og handicapafdelingen), støtte- og kontaktpersoner fra Socialpsykiatrisk team og fra misbrugsområdet (pensions- og handicapafdelingen), specialgruppe (pensions- og handicapafdelingen) og sikkerhedsrepræsentanten fra pensions- og handicapafdelingens MED-udvalg.

Den store gruppe sagsbehandlere, der udbetaler kontanthjælp eller social pension, er ikke omfattet af projektet, fordi der ikke er ressourcer til det.

Kursus

Projektet er tilrettelagt som et kursus for sagsbehandlerne. De får undervisning i to sammenhængende dage plus en opsamlingsdag, fire måneder efter første kursusmodul.

I den mellemliggende periode skal deltagerne arbejde med en selvvalgt problemstilling, med udgangspunkt i det, der er gennemgået på kurset.

Det er et ønske fra kommunen, at der bliver udarbejdet en form for checkliste for, hvordan sagsbehandlerne forholder sig, hvis en person bliver truende.

Under kurset skal den enkelte opstille væsentlige opmærksomhedspunkter ved konflikter i forhold til brugerne og i forhold til kollegerne. Det sker ud fra konkrete situationer, og ud fra, hvordan den enkelte plejer at forberede sig.

På opsamlingsdagen bliver der samlet op på de problemstillinger, deltagerne har valgt at beskæftige sig med, og på erfaringer siden sidst, herunder hvilke væsentlige opmærksomhedspunkter der fungerer for deltagerne. Herefter kan der udfærdiges en checkliste for den enkelte.

De første erfaringer

Den første del af kurset er afviklet i to hold som planlagt. På de indledende to kursusdage blev der med udgangspunkt i deltagerne egne erfaringer med grænsesætning, kravsituationer og indtrængen i borgernes personlige rum arbejdet med, hvornår konflikter opstår både i kollegiale sammen-

hænge, i forvaltningen og forvaltningerne imellem. Kurset beskæftigede sig også med, hvordan den enkelte medarbejder forbereder sig på en eventuel konflikt, hvordan en konflikt kan nedtrappes, og hvordan en konfliktsituation kan bearbejdes. Der var ligeledes fokus på at forebygge konflikt og vold på det personlige plan i form af, at den enkelte ændrer kommunikationsmønster, forbereder sig på en vanskelig samtale eller situation, søger støtte hos en kollega, giver kollegial støtte samt opstiller egne opmærksomhedspunkter. Organisationens/afdelingens struktur i forhold til konflikt og voldsforebyggelse blev drøftet, ligesom betydningen af det psykiske arbejdsmiljø herunder stress, arbejdstilfredsstillelse og trivsel.

Opsamlingsdagene er endnu ikke afviklet, så vi har ikke noget endeligt resultat af kurset, men følgende generelle erfaringer:

- Der var meget forskellig viden om den officielle voldspolitik i kommunen. Flere af de deltagende personalegrupper havde udarbejdet egne uddybende aftaler, som de pludselig kunne huske – og som blev fundet frem. Det har blandt andet betydning, om personalegruppen har base på selve rådhuset, hvor der kan tilkaldes hjælp fra rådhusbetjentene, eller et sted, hvor der ikke er ansat rådhusbetjente. Så det er helt tydeligt, at politik og regler skal stå samlet et centralt sted.
- Det har været godt, at forskellige faggrupper på tværs af forvaltningerne har deltaget i samme kursus. Det har givet en god forståelse for hinandens arbejdsbetingelser og arbejdsområder. Blandt andet en forståelse for, hvorfor en anden forvaltning ikke altid lige kan levere eller yde den hjælp og støtte, som man mener, der er brug for.

Det videre arbejde

Selv om kurset ikke er endeligt afsluttet, kan vi pege på nogle fokuspunkter for det videre arbejde.

- Voldspolitik, regler og aftaler samt de muligheder, der er for hjælp, skal jævnligt på dagsordenen i de enkelte afdelinger, på personalemøder og i MED-udvalget, og alle nye medarbejdere skal orienteres om reglerne.
- Reglerne står samlet og ajourført et centralt sted, og alle nye medarbejdere skal have dem gennemgået. Hvis der opstår en truende eller voldelig situation opstår, skal alle vide, hvad de skal foretage sig, og ikke først til at lede efter aftalerne. Det er vigtigt, at lederne prioriterer dette.
- Nye medarbejdere bliver præsenteret for de forskellige sagsbehandlere, der samarbejder om sagerne, og får viden om, hvilke forventninger der realistisk kan indfries.
- Den viden, sagsbehandlerne i dag har om konflikter og vold, vedligeholdes og gives videre til nye medarbejdere.

Hvem: Gladsaxe Kommune.

Hvad: Tredages kursus for medarbejdere, der arbejder med borgere med sindslidelse og misbrug samt andre borgere med udadreagerende adfærd.

Kontakt: Fagspecialist Bente Mikkelsen, tlf. 3957 5568,
penshandi@gladsaxe.dk