

Det virker

26 ressourcepersoner fra frontpersonalet i lokalcentrene i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen i København kom på kursus og fik styrket både lyst og evnen til at sætte fokus på voldsforebyggelse i hverdagen.

Af Mette Gregersen, organisationskonsulent, Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, Københavns Kommune

En central opgave for Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen er at yde service og have kontakt til kommunens borgere. Forvaltningen har 17.000 ansatte, og de nuværende 90 uddannede ressourcepersoner i voldsforebyggelse kan ikke dække behovet for formidling, instruktion og videreudvikling af arbejdet med at forebygge vold.

Derfor igangsatte Hovedsikkerhedsudvalget i forvaltningen et projekt, der skulle give medarbejdere i serviceteam og team for voksne på lokalcentrene nogle værktøjer, så de bliver bedre i stand til at forebygge og tackle situationer, hvor der opstår vold eller trusler om vold. Medarbejderne er frontpersoner, sagsbehandlere, socialrådgivere, sundhedsplejersker og andre, der ofte er borgernes første kontakt med forvaltningen, og som til tider er mål for borgernes frustrationer eller aggressioner.

Projektets mål var:

- at ledelse og medarbejdere bevidst arbejder med voldsforebyggelse
- at antallet af voldsepisoder reduceres
- at man lokalt indarbejder voldsforebyggelse i de daglige rutiner og jævnligt evaluerer de iværksatte tiltag, så de til enhver tid er i overensstemmelse med gældende regler og arbejdspladsens funktioner
- at nyansatte og vikarer rutinemæssigt introduceres til arbejdspladsens forholdsregler om voldsforebyggelse
- at arbejdet med voldsforebyggelse integreres i arbejdspladsernes arbejdspladsvurdering (APV).

Projektet blev gennemført i 2003.

Kursus og hjemmearbejde

Der er uddannet 26 ressourcepersoner fordelt på 13 team og 10 lokalcentre. Ressourcepersonerne kom på to kurser a tre moduler på hhv. to, to og en dag(e). En psykolog stod for undervisningen, som havde fokus på forebyggende initiativer; konflikthåndtering, det psykiske arbejdsmiljøes indflydelse på vold og trusler samt kommunikation og samarbejde.

Mellem modulerne arbejdede deltagerne med opgaver relateret til egen arbejdsplads. Opgaverne skulle udføres i samarbejde med teamchef og de øvrige medarbejdere i teamet, og indeholdt voldsforebyggende initiativer målrettet hele personalegruppen og en checkliste med iværksatte forholdsregler.

Sikkerhedsudvalget blev løbende informeret for at de kunne understøtte og rådgive ressourcepersonerne undervejs. På slutkonferencen for alle ressourcepersoner, teamchefer og sikkerhedsudvalg blev der gjort status for projektet og deltagerne drøftede, hvordan den opnåede viden og erfaring kan forankres i teamet og spredes i organisationen.

Det siger logbogen

For løbende at få indtryk af deltagernes oplevelse og udbytte af kurset og give dem mulighed for at reflektere over indhold og form blev de på sidste

dag i hvert modul bedt om at udfylde et logbogsskema. Desuden udfyldte de Uddannelsescentrets kursusevalueringsskema den sidste dag.

Tilbagemeldingerne herfra og fra opsamlingen på slutkonferencen viser, at deltagerne havde et godt udbytte af kurserne. De betegner undervisningen som god, seriøs og relevant og giver udtryk for, at de fik meget ud af at udveksle erfaringer med kolleger og af diskussioner på kurset.

Kurserne har styrket lysten og evnen til at sætte fokus på voldsforebyggelse i hverdagen, og til at igangsætte konkrete tiltag (beredskabsplan, voldspolitik, APV). Ressourcepersonerne er blevet mere bevidste om deres egen rolle og adfærd i mødet med borgeren og har fået større forståelse for, at alle handler forskelligt. Desuden er de blevet mere opmærksomme på kollegers signaler på stress, udbrændthed mv.

På minussiden nævnes, at der fortsat er uklarhed om omfanget af resourcepersonernes rolle – også i forhold til sikkerhedsrepræsentanten. Og at det kan være svært at føre den nye viden om voldsforebyggelse ud i praksis på grund af manglende ressourcer, holdninger og kultur.

Ikke alle lokalcentrene deltog med resourcepersoner, og der har også været en del frafald undervejs på grund af arbejdspress, ligesom nogle har fået andet arbejde.

Viden skal vedligeholdes

Projektet var forankret i Hovedsikkerhedsudvalget. Kontoret for Personale- og Organisationsudvikling varetog den overordnede projektstyring, og de lokale sikkerhedsudvalg i forvaltningen blev inddraget aktivt i forløbet.

Ressourcepersonerne skal sammen med teamchefen og sikkerhedsudvalget nu sikre, at den opnåede viden vedligeholdes og løbende formidles videre til de andre medarbejdere. Herudover vil Hovedsikkerhedsudvalget på halvårsmøderne inspirere til, at de lokale sikkerhedsudvalg og teamcheferne støtter op om at videreudvikle arbejdspladsernes og resourcepersonernes arbejde.

Hovedsikkerhedsudvalget sørger for at formidle projektets resultater til den øvrige del af sikkerhedsorganisationen. Ressourcepersonerne formidler gode ideer og erfaringer til hinanden i deres team og på tværs af teamene i lokalcentret. Derudover stiller de sig gerne til rådighed for andre team i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Hvem: Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen i Københavns Kommune.
Hvad: Kursus i voldsforebyggelse og -håndtering for 26 resourcepersoner.
Kontakt: Arbejdsmiljøkonsulent Rie Rasmussen, tlf. 3317 3580,
rie.rasmussen@faf.kk.dk