

## Hvad viser spejlet?

Kommunikation med vanskeligt stillede klienter er et centralt element i at forbedre det psykiske arbejdsmiljø på Lokalkontor Øst i Odense - der blandt andet indbefatter bydelen Vollsmose. Medarbejderne her begyndte med at "sætte et spejl op for deres egen adfærd i kontakten med klienterne".

*Af Dorte Varde, konsulent, Institut for serviceudvikling, Odense*

Odense Kommune har igangsat udviklingsprojektet "Sæt spejlet op - systematisk ændring af vores adfærd i forhold til voldstruende klienter" i aktiverings- og kontanthjælpssektoren, Lokalkontor Øst (Vollsmose). Udgangspunktet for projektet er at sætte personalets adfærd i relation til årsag/virkning i forbindelse med konfliktfyldte episoder - "at sætte et spejl op" i forbindelse med kontakten og kommunikationen med vanskeligt stillede klienter.

Vollsmose er karakteriseret ved at 70 pct. af beboerne i området har en anden etnisk baggrund end dansk, halvdelen af den voksne befolkning er på overførelsesindkomst, og der er mange stofmisbrugere og kriminelle. Kommunikationen mellem sagsbehandlere/rådgivere og klienter er ofte vanskelig, og lunten er kort. Der opstår "kritiske situationer" i form af højrodet kommunikation, chikane, voldstrusler mv. Ofte må politiet tilkaldes for at sikre ro og sikkerhed på lokalkontoret.

### **Retningslinjer er fundamentet**

Sikkerhedsgrupperne i Lokalkontor Øst har arbejdet indgående med at formulere retningslinjer for voldsforebyggelse. Retningslinjerne skal implementeres, følges op og evalueres i projekt "Sæt spejlet op". Retningslinjerne er det grundlæggende fundament for projektet og omfatter forhold vedrørende:

- Modtagelse af klienter
- Lokalernes indretning
- Kropssprog
- God forberedelse af samtalen
- Tidsbestilling
- Fælles grænser
  - Den generelle holdning
  - "Højtråbende klienter"
  - Konsekvenser
  - Notat i sag
- Efterbearbejdelse af konkrete episoder om vold, trusler om vold, chikane og hærværk
- Støtte til den berørte kollega/medarbejder
- Efterbehandling/evaluering.

Alle medarbejdere i lokalkontoret er blevet introduceret til retningslinjerne, og for at implementere indholdet i dagligdagen har der på forskellig vis været sat fokus på dem.

### **Opfølgings- og evalueringssystem**

Der er i projektperioden opbygget et opfølgningssystem med henblik på at registrere trussels- og voldsepisoder samt evaluere adfærden hos både personale og klienter.

Forud for etableringen af systemet blev der gennemført en række interview med personalet for at få fastlagt, hvilke kritiske situationer der kan

være tale om, og der blev foretaget en pilottest af systemet. Opfølgningssystemet består af et web-baseret spørgeskema, der kan udfyldes af personalet på et hvilket som helst tidspunkt. Det skal understreges, at det har været frivilligt for personalet at udfylde spørgeskemaet, så det er ikke nødvendigvis alle kritiske situationer, der er registreret.

I opfølgningssystemet er der fokus på, hvilke forhold der kan føre til en kritisk situation, hvordan situationen kan afhjælpes, og hvorledes de kritiske situationer kan bruges som læring til at håndtere andre kritiske situationer fremover. Det er i den sammenhæng væsentligt at fokusere på klientens adfærd, personalets reaktion i selve situationen og bagefter, kropssprog hos personale og klient, om det er særlige typer af klienter, der skaber konflikter, samt på, hvorledes situationen bliver fulgt op/evalueret.

Personalet registrerede i perioden november 2003 til juni 2004 18 "kritiske situationer", samtaler, der "løb af sporet", situationer, hvor sagsbehandleren blev bange eller bekymret. Der var typisk tale om tilråb og chikane rettet personligt mod en rådgiver eller sagsbehandler. Følgende eksempler er hentet fra opfølgningssystemet:

- *"Klienten havde fået lukket for sin el og fik af bagvagt en tid til samtale. Klientens bemærkning var, at han ville komme igen om 10 minutter med et oversavet jagtgevær, han var meget gal og hidsig."*
- *"Kollega blev overfaldet på gangen tæt på mit kontor, (jeg) så da hun blev holdt fast. Fik tanker i gang hos mig om, at det lige så godt kunne have været mig, hvor synd det var for min kollega, hvad der kunne være sket osv."*

Personalet reagerer i situationen typisk ved at forsøge at dreje samtalen ind på rette spor, de forsøger at dæmpe klienten, spørge ind til, hvordan det går med familien osv.

Efter samtalen med klienten oplever flere sagsbehandlere og rådgivere, at de reagerer på forskellig vis. Flere beskriver deres reaktioner med, at *"først blev jeg bange, så blev jeg vred, og efter nogle timer blev jeg ked af det og såret"*. Flere beskriver en efterfølgende fornemmelse af afmagt over for situationen. Meget få har i opfølgningssystemet registreret, hvordan en kritisk situation er blevet fulgt op og evalueret. Dog har en sagsbehandler, der var udsat for en meget alvorlig kritisk situation, fået tilbudt psykologsamtale(r). Når der opstår en kritisk situation, har personalet dog typisk diskuteret hændelsesforløbet med hinanden og/eller med deres leder/sikkerhedsrepræsentant - ligesom det må understreges, at der altid vil være mulighed for visitering til psykolog i disse situationer.

### **På vej mod handleplaner**

Umiddelbart i forlængelse af introduktionen til opfølgningssystemet blev der holdt to seminarer.

Det første seminar havde fokus på kropssprog. En skuespiller søgte via forskellige øvelser og leg med deltagerne at "billedliggøre" og "sætte spejle op" i forhold til forskellige kritiske sagsbehandlingssituationer. Dette seminar havde primært fokus på det umiddelbare møde med klienten - hvordan modtages klienten, hvilke fysiske rammer kan og bør være til stede, hvordan læser man kropssproget hos klienten og bliver opmærksom på sit eget kropssprog?

Det andet seminar havde fokus på samtalen med klienten. Via rollespil og diskussion blev der sat fokus på flere af retningslinjerne. For eksempel på, hvordan en samtale med en klient kan indledes, hvilke ord og tilgange der med fordel kan anvendes i samtalen med forskellige typer klienter,

hvordan en kritisk situation kan afhjælpes etc. En psykolog stod for seminaret.

Efterfølgende blev der holdt kursusdage, hvor retningslinjerne igen blev drøftet med henblik på at formulere og implementere sektionsopdelte handleplaner.

Hensigten med seminarerne var således at "virkeliggøre" retningslinjerne på baggrund af de to seminarer samt opfølgningssystemet. Personalet fik introduceret en "skabelon til udarbejdelse af handleplaner for hver sektion", og i projektet har der siden april været fokus på at udarbejde sektionsopdelte handleplaner – at få retningslinjerne konkretiseret og yderligere implementeret.

**Hvem:** Odense Kommune, Aktiverings- og Kontanthjælpssektoren, Lokalkontor Øst.

**Hvad:** Retningslinjer for voldsforebyggelse, opfølgnings- og evalueringssystem, seminarer om kropssprog og kommunikation.

**Kontakt:** Funktionsleder Ib Thieme Rasmussen, tlf. 6551 4740, [itr@odense.dk](mailto:itr@odense.dk) og teamleder Evald Sand Bekker, tlf. 6551 4743, [ebe@odense.dk](mailto:ebe@odense.dk)