

## Mindre vold – større overskud i hverdagen

Dialog, kommunikation, refleksion og samarbejde var nøgleord i Seden Enggårds projekt med at bringe volden på institutionen ned.

*Af Hans Jørgen Jønsson, forstander, Seden Enggård*

Seden Enggård i Odense er en døgninstitution for vanskeligt stillede unge. Som medarbejdere oplever vi, at de unge ofte kommer til kort over for det moderne samfunds krav om afklarethed og målrettethed i tilrettelæggelsen af deres liv. Informationssamfundet formidler dagligt nye livsidealer og alternative livsformer, der kan forfølges. Det giver den enkelte mulighed for at vælge – og ikke mindst vælge fra. De unge bestemmer i højere grad selv, hvilken retning deres liv skal tage, men med denne frihed følger et ansvar for eget liv og egen lykke.

For vores unge er det meget store krav at skulle håndtere selv. Deres opvækst har været præget af store omsorgssvigt, og deres selvværd er lavt. Det frie valg på stort set alle hylder virker lammende – blandt andet fordi der ikke er andre til at tage skylden, hvis noget går galt. Resultatet er frustration over ikke at høre til og ikke at slå til. En frustration og en afmagt, som vi alt for ofte ser giver sig udslag i aggressive og voldelige udtryksformer – som hverken de unge selv eller medarbejderne kan leve med.

Seden Enggård ønskede med projekt "PARIS på Seden Enggård" at eliminere voldsepisoderne på institutionen ved at sætte øget fokus på dialog, kommunikation, refleksion, samarbejde, den pædagogiske praksis samt ved at få ny viden om vold.

### **Sådan har vi arbejdet**

Projektet indeholdt tre faser:

**1. Viden om vold** – varetaget af en medarbejder fra Center for Konfliktløsning. Formålet var at bibringe fælles viden om vold – dels via undervisning, dels ved at afprøve voldsforebyggende træning i afdelingerne og på skolen.

**2. Analyse af tanke- og reaktionsmønstre** hos de unge og hos medarbejderne før, under og efter en voldsepisode – varetaget af to konsulenter fra konsulentfirmaet SUELL Team. Formålet var at gennemføre enkelt- og fokusgruppeinterview med udvalgte medarbejdere og elever samt at beskrive og analysere resultaterne, herunder at anbefale voldsforebyggende aktiviteter i den pædagogiske og organisatoriske praksis.

**3. Udarbejdelse af konflikthåndteringspolitik** – herunder krisepolitik. Processen blev varetaget af en konsulent fra konsulentfirmaet HKP. Formålet var at samle opnået viden om vold og at sætte denne viden ind i en politikmæssig sammenhæng – med fokus på at gøre viden om og holdninger til konflikthåndtering, vold og voldsforebyggelse tilgængelig for nuværende og kommende medarbejdere.

### **Det har vi lært indtil nu**

Voldsforebyggelse kan ikke ses isoleret. Det hænger tæt sammen med det psykiske arbejdsmiljø. Det psykiske arbejdsmiljø spiller en rolle for, om kulturen på arbejdspladsen er konfliktoptrappende eller konfliktdæmpende. Den gavnlige effekt af at arbejde med at reducere vold og trusler smitter derfor af på det psykiske arbejdsmiljø som helhed.

Medarbejdere, der arbejder med voldsforebyggelse, bliver bedre til at analysere og handle i vanskelige situationer. Det øger den enkeltes overskud til at være nærværende, og evnen til at mærke egne og andres grænser forbedres.

Voldsproblematikken løser sig dog ikke én gang for alle. Det er en tilbagevendende proces at mødes om problemerne og løse dem sammen. Det gælder for det gode psykiske arbejdsmiljø, og det gælder for problemer med vold og trusler.

I projektet har vi fokuseret på og lært noget om:

- at forebygge og nedbringe antallet af volds- og trusselsepisoder
- at sikre et godt psykisk arbejdsmiljø
- at sikre, at alle er klar over, hvordan vold og trusler skal forebygges, håndteres og registreres
- at udvikle metoder til at håndtere vold og trusler
- at sikre, at alle ansatte ved, hvem de lokale netværkspersoner er, og hvad de kan bruges til
- at sikre, at alle kolleger oplyses om, at der findes debriefing på arbejdsstedet
- at sikre, at kolleger får akut krisehjælp og oplyses om muligheden for at få den nødvendige hjælp til at bearbejde psykiske eftervirkninger
- at sikre, at alle prøve-ansatte og nye kolleger oplyses om arbejdspladsens politik for håndtering af vold og trusler
- at sikre, at alle ansatte bliver introduceret til konflikthåndteringspolitikken
- at ledelsen og sikkerhedsgruppen fortløbende skaber rammerne for opfølgning og udvikling af politikken.

### **Politik ved konflikter**

Helt centralt står den konflikthåndteringspolitik, som vi har udarbejdet, og som indeholder følgende: Beskrivelse af viden om vold, idéer til medarbejderhandlinger og organisatoriske initiativer før, under og efter en konflikt, FAQ (typisk stillede spørgsmål), førstehjælpskasse, konfliktdæmpende kommunikation, kriseplan, oversigt vedrørende indberetningstyper – og procedurer, opgaver for de unge i forbindelse med voldsforebyggelse, oversigt vedrørende inspiration, hjælp og litteratur, handleplan i forbindelse med en voldsepisode samt beskrivelse af medarbejdernes funktioner i forbindelse med konflikthåndtering og bearbejdning.

### **Det vil vi arbejde videre med**

Selv om projektet netop er slut, og vi først nu endeligt skal implementere projektets metoder, kan vi allerede se de første resultater af den åbenhed og opbakning, som vi har besluttet at praktisere, og de værktøjer, vi har fået gennem arbejdet med projektets tre faser. Det psykiske arbejdsmiljø er blevet konfliktdæmpende, og antallet af voldsepisoder er faldende.

Vi står nu over for at fortsætte processen med at videreudvikle det gode psykiske arbejdsmiljø.

Det er vigtigt at tænke en konflikthåndteringspolitik som et dynamisk redskab, der fortløbende skal matche behovene. Herunder jævnlige opgørelser:

- Hvad har vi viden om og erfaringer med?
- Hvad mangler vi viden om og erfaringer med?

Samt at fokusere på, hvordan man vedligeholder den fælles viden. Faglig udvikling handler også om at kunne se og tale om styrker og svagheder hos hinanden og bruge dialogen konstruktivt og afbalanceret. Husk at erfarne medarbejdere, der er frontløbere i svære opgaver med eleverne, også har behov for at trække sig eller på anden måde få ladet batterierne op. Det er vigtigt løbende at vurdere, om sammensætningen af elever stiller nye krav til de ansatte.

Arbejdet med voldsforebyggelse følges op med kurser i kommunikation og konflikthåndtering, skræddersyet til Seden Enggård. Uddannelse og efteruddannelse er et godt redskab til at give ansatte en fælles forståelse af, hvordan vold og trusler om vold kan håndteres.

Desuden er følgende ledetråde vigtige for at fastholde fokus på konflikthåndtering:

- Ledelsesopbakning
- Kulturen på arbejdspladsen
- Arbejdets tilrettelæggelse
- Forankring i møde og planlægningsstrukturen.

**Hvem:** Seden Enggård i Odense, døgninstitution for vanskeligt stillede unge. Seden Enggård ejes af foreningen Ungdommens Vel og har driftsoverenskomst med Københavns Kommune.

**Hvad:** Viden om vold, analyse af tanke- og reaktionsmønstre, udarbejdelse af konflikthåndteringspolitik.

**Kontakt:** Forstander Hans Jørgen Jønsson, tlf. 6610 9039, [hjj@seden-enggaard.dk](mailto:hjj@seden-enggaard.dk), [www.seden-enggaard.dk](http://www.seden-enggaard.dk)

Konflikthåndteringspolitikken kan rekvireres hos Seden Enggård.

[Konflikthåndteringspolitik](#)  
[PARIS analyseresultater](#)  
[Evaluering af projekt PARIS](#)