

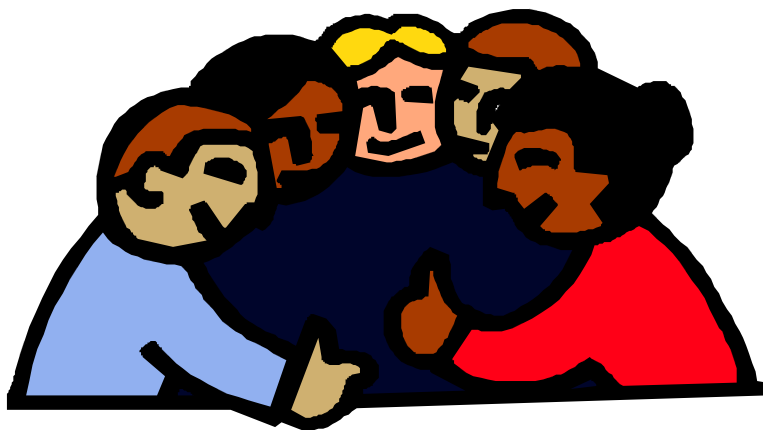


Seden Enggård

Projekt PARIS

Voldsforebyggelse og konflikthåndtering

Evalueringsrapport 2004



Evalueringsrapporten er udgivet 2004 af:

Seden Enggård

Mindelundsvej 112

5240 Odense NØ.

Tlf. 66109039.

Email: hjj@seden-enggaard.dk

www.seden-enggaard.dk

Evaluator:

SUELL Team

Holmevangen 20

8270 Højbjerg.

Tlf. 21449686.

Email: ds@suellteam.dk

www.suellteam.dk

Indhold

Indledning	1
Hvad var formålet?	1
Hvordan har vi arbejdet?	1
Hvad har vi opnået af resultater og erfaringer?	2
Om aktivitetens målsætninger er indfrieede?	4
Om aktivitetens tids- og aktivitetsplan er overholdt?	5
Eventuelle vanskeligheder i aktiviteten?	6
Hvordan aktivitetens resultater kan anvendes af andre?	6
Hvordan aktivitetens resultater formidles?	6
Hvordan inddrages erfaringerne i det videre arbejde på Seden Enggård?	6

Bilag
Konflikthåndteringspolitik.
Analyseresultater.

PARIS på Seden Enggård

Et projekt støttet af Arbejdstilsynet med kr. 99.864
fra d. 1. maj 2003 til d. 30. april 2004.

Indledning

Seden Enggaard – Odense er en døgninstitution for vanskeligt stillede unge. Som medarbejdere oplever vi, at vanskeligt stillede unge ofte kommer ofte til kort overfor det moderne samfunds krav om afklarethed og målrettethed i tilrettelæggelsen af deres liv.

Vi ser, at informationssamfundet dagligt formidler nye livsidealer og alternative livsformer, der kan forfølges. Denne situation skaber udviklingsmuligheder for den enkelte til at vælge - og ikke mindst fravælge. 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.

At leve i et samfund, hvor intet på forhånd er givet, og hvor man selv er ansvarlig for at konstruere sit eget liv, stiller store krav til den enkelte. For vores unge er det store krav at skulle håndtere selv. Deres opvækst har været præget af meget store omsorgssvigt og deres selvværd er meget 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 - udtryksformer som hverken de unge selv eller medarbejderne kan leve med.

Hvad var formålet?

Seden Enggård har i projekt "PARIS på Seden Enggård" ønsket at nedsætte antallet af voldsepisoder på institutionen ved at sætte øget fokus på dialog, kommunikation, refleksion, samarbejde, den pædagogiske praksis samt modtage ny viden om vold.

Hvordan har vi arbejdet?

Projekt PARIS på Seden Enggård har indeholdt 3 faser:

- 1. Viden om vold** – varetaget af Niels Rasmussen – Center for Konfliktløsning, hvis formål det var at bibringe fælles viden om vold – dels via undervisning, dels via afprøvning af 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 konsulentfirmaet SUELL Team v/ Dorthe Suell og Marianne Keiser – hvis formål det var at gennemføre enkelt- og fokusgruppeinterview af 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 er varetaget af konsulentfirmaet HKP v/ Henrik Kastrup Pedersen i

samarbejde med en redaktionsgruppe bestående af sikkerhedsgruppen (forstander, TR og SR). Formålet var på baggrund af fase 1 og 2, 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 aktuelle og kommende medarbejdere.

Hvad har vi opnået af resultater og erfaringer?

Aktivitetens resultater/effekter

Vi har erfaret, at voldsforebyggelse ikke kan ses isoleret. Voldsforebyggelse og psykisk arbejdsmiljø hænger tæt sammen. Det psykiske arbejdsmiljø på en arbejdsplads 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 bl.a. fokuseret på og lært noget om:

Generelt:

- At forebygge og nedbringe antallet af volds- og trusselsepisoder.
- At sikre et godt psykisk arbejdsmiljø.
- At udvikle metoder til at håndtere vold og trusler.

De unge:

- At det er muligt i meget højere grad at involvere eleverne, de er kloge på deres eget liv og vil gerne have indflydelse og medbestemmelse.
- Se om bag og handle på de unges signaler før konflikterne udvikler sig til vold.
- De unge kan mærke grænser uden at komme til skade.
- Der er meget og værdifuld læring at hente fra konflikterne gennem refleksion, bevidsthed, dialog, kommunikation og samarbejde.

Pædagogik:

- Have fokus på anerkendelse og ressourcer.
- At være åbne og tillidsfulde.
- At lytte.
- Udvide empati.
- Bevidst træning og brug af kropssproget.

Kollegialt samarbejde:

- Et tættere kollegialt samarbejde, hvor større indsigt i hinandens arbejde og erfaringsudveksling kan afhjælpe og styrke håndteringen af konflikter.

Ved konfliktsituationer:

- At sikre at alle er klar over, hvordan vold og trusler skal forebygges, håndteres og registreres
- 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.

Vi har defineret vold og konflikter på Seden Enggård:

Definition på vold

- Fysisk:

Det betragtes som vold, hvis en medarbejder eller elev udsættes for angreb mod kroppen såsom slag med eller uden genstande, spark, skub, bid, krads, spyt eller lignende.

- Psykisk:

Trusler mod den ansatte, hans familie eller ejendom.

Psykisk overlast som trusler om vold, truende adfærd, trusler om vold mod egen familie, grove verbale krænkelser, systematisk fornædelse.

En risiko for vold og trusler om vold over længerevarende tid, der resulterer i psykiske reaktioner.

Trusler kan også udtrykkes uden ord. Ved knyttede næver, en bevægelse af fingeren hen over halsen, tegninger af en hængt medarbejder e.l. Også mobning, chikane og nedsættende bemærkninger betragtes som psykisk vold. Ligesom det at være vidne til voldsomme begivenheder fx elever der smadrer inventar, vold eleverne imellem - også er indeholdt i definitionen.

Det betragtes som vold, uanset om voldsudøveren er bevidst om handlingens karakter og konsekvenser eller ej. Volden kan forekomme som en bevidst og forsætlig skadevoldende handling. Men volden kan også være udtryk for afmagt, frustration eller fortvivlelse som reaktion på kommunikationsproblemer.

Definition på konflikter

Konflikter kan beskrives som en bevægelse fra sproglig uenighed og til psykisk og fysisk vold. Samt flere niveauer her i mellem. Konflikter viser sig i relationen mellem medarbejder(e) og elev(er) og mellem elev(er) og elev(er).

Konflikter kan andrage såvel et positivt fremadrettet aspekt (som konfliktens parter kan drage nytte af) og et negativt destruktivt traumefremkaldende aspekt (som konfliktens parter ikke kan drage nytte af)

Konflikthåndteringspolitikken

Centralt står den konflikthåndteringspolitik, som vi har udarbejdet og som indeholder følgende:

- Beskrivelse af viden om vold.
- Idéer til medarbejderhandlinger før, under og efter en konflikt.
- Idéer til organisatoriske initiativer før, under og efter en konflikt.
- FAQ (typisk stillede spørgsmål).
- Førstehjælpskasse.
- Konfliktdæmpende kommunikation.
- Kriseplan.
- Oversigt vedr. indberetningstyper – og procedurer.
- Opgaver for de unge i forbindelse med voldsforebyggelse.
- Oversigt vedr. inspiration, hjælp og litteratur.
- Handleplan i forbindelse med en voldsepisode.
- Beskrivelse af medarbejdernes funktioner i forbindelse med konflikthåndtering og bearbejdning.

Om aktivitetens målsætninger er indfrieede?

Selv om projektet er afsluttet, og det først er nu, vi 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 3 faser.

<i>Målsætninger:</i>	<i>Vurderinger og konklusioner (indfrielse):</i>
Formålet og målsætningerne var at nedsætte antallet af voldsepisoder på Seden Enggård ved at sætte øget fokus på dialog, kommunikation, refleksion, samarbejde, den pædagogiske praksis samt modtage ny viden om vold.	Vi kan være i tvivl om, hvor meget antallet af voldsepisoder er blevet nedsat, men vi kan konkludere, at vi har fået kvalitative og praksisorienterede redskaber til at håndtere voldsepisoder. Dvs. vi kan nu forebygge konflikter, og vi ved, hvordan vi skal håndtere en konflikt før og efter episoden.
<i>De vigtigste aktiviteter i projektet:</i>	
Viden om vold	Vi har fået et teoretisk grundlag vedr. kommunikation samt fælles forståelse for begreber. Vi har fået viden om egne reaktioner og har lært om hinandens reaktioner. Vi har fået forståelse for, at man ikke kan være alene i arbejdet

	omkring voldsepisoder. Bevidstheden om omsorgen for hinanden er blevet styrket.
Analyse af tanke- og reaktionsmønstre	Analysen har skabt fundamentet for det videre arbejde med voldspolitikken. Analysen har givet os øget bevidsthed omkring mønstre og episoder, der kan udløse vold, og analysen har givet konkrete anbefalinger.
Konflikthåndteringspolitik	Konflikthåndteringspolitikken tog konkret udgangspunkt i teori (fra viden om vold) og praksis (analysedelen). Gennem arbejdet med konflikthåndteringspolitikken fik vi sat begreber, ord, rammer og handlinger på voldsepisoder - før, under og efter. Vi fik udviklet en "køreplan" for konflikter. "Køreplanen" fungerer som et ledelsesværktøj, således at den positive udvikling fastholdes.
<i>Andre forhold:</i>	Konflikthåndteringspolitikken vil indgå som et kapitel i Seden Enggårds værdigrundlag. Konflikthåndtering vil indgå i MUS – samtaler. Vi har fået synliggjort et tabuiseret og følsomt område. Vi kan gennem det kvalitative og praktisk orienterede arbejde med konflikthåndtering indrette de organisatoriske strukturer, så medarbejdernes risiko for nedslidning / psykisk udbrændthed nedsættes. Det psykiske arbejdsmiljø er blevet konflikt-dæmpende.

Om aktivitetens tids- og aktivitetsplan er overholdt?

Aktivitets- og tidsplanen er stort set overholdt, dog valgte vi ikke at gennemføre afsluttende evalueringsinterviews, da udarbejdelse af konflikthåndteringspolitikken strakte sig ind i april måned. Samtidig fandt vi, at implementeringsperioden har været for kort til, at udbyttet af en evalueringsrunde ville blive tilstrækkelig signifikant. Vi valgte i stedet, at evaluere konflikthåndteringspolitikken's effekt (kvalitativt og kvantitativt) samtidig med evaluering af Seden Enggårds arbejdsgrundlag efteråret 2005. Denne evaluering fremsendes gerne til Arbejdstilsynet – ligesom den indgår i Seden Enggårds øvrige formidling af erfaringer og resultater. Dog kan vi allerede nu se, at gruppen af

unge, vi modtager på Seden Enggård, ændrer sig, og at det derfor kan være svært direkte at sammenligne vedr. antallet af voldsepisoder.

Eventuelle vanskeligheder i aktiviteten?

Det var et ambitiøst projekt for bevillingen på kr. 99.864, hvorfor vi har valgt at prioritere anvendelsen af egne midler – se venligst projektregnskabet.

Vi valgte at udvide projektet både omkring analysedelen og konflikthåndteringspolitikken, således at vi kunne gennemarbejde området omkring volds- og konflikthåndtering på Seden Enggård.

Hvordan aktivitetens resultater kan anvendes af andre?

Projekt PARIS på Seden Enggård vil have relevans for samt kunne få betydning for mange andre medarbejdere på døgninstitutioner, og for medarbejdere på andre institutioner, der arbejder med lignende målgrupper.

Den udarbejdede konflikthåndteringspolitik vil være til inspiration, begrebsafklaring, metodeudvikling og vil kunne anvendes som manual for andre, der ønsker at arbejde med psykisk arbejdsmiljø på arbejdspladser med risiko for vold.

Analysen giver konkrete eksempler på voldsepisoder og idéer og anbefaling til løsning af disse.

Hvordan aktivitetens resultater formidles?

Seden Enggård indgår i et stort netværk af ungdomshjem, døgninstitutioner m.v. i Danmark gennem Ungdommens Vel og Døgninstitutionsforeningen, og Seden Enggård nyder stor bevågenhed i kommuner og amter bl.a. på baggrund af en række udviklingsprojekter, som institutionen har gennemført og forankret indenfor de sidste 5 år.

Information om udgivelse af herværende evalueringsrapporten vil blive sendt til Seden Enggårds netværk som en pressemeddelelse, og samtlige udgivelser fra projektet vil kunne rekvireres hos Seden Enggård.

Ledelse og medarbejdere vil i relevante sammenhænge informere om projektet og drøfte projektets indhold, udfordringer og metoder.

Seden Enggård har deltaget i netværksmøder og konferencer omkring PARIS.

Vi har skrevet artikel til "Et nyhedsmagasin fra Vold som Udtryksform". Artiklen sendes til andre fagblade med håb om optagelse.

TV2 har rettet henvendelse med henblik på at belyse problematikkerne omkring konflikthåndtering.

Hvordan inddrages erfaringerne i det videre arbejde på Seden Enggård?

Det fremtidige arbejde med aktivitetens emne.

Vi står nu overfor at fortsætte processen med at implementere det gode psykiske arbejdsmiljø.

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

- 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. Huske at erfarne medarbejdere, der er frontløbere i svære opgaver med eleverne, også har behov for at trække sig eller på anden måde opnå motivation for arbejdet igen. Det er vigtigt løbende at vurdere, om sammensætningen af elever stiller nye krav til de ansatte, og tilrettelæggelsen af det psykiske arbejdsmiljø.

Arbejdet med voldsforebyggelse følges op med kurser i kommunikation og konflikthåndtering. Uddannelse og efteruddannelse er et godt redskab til at give ansatte en fælles forståelse for, hvordan vold og trusler om vold kan håndteres. Uddannelse vil ske på temadage eller kurser, der er skræddersyede til Seden Enggård. Et perspektiv er at uddanne nøglemedarbejdere, der kan være kulturbærere i et konfliktdæmpende godt psykisk arbejdsmiljø.

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

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

Afslutningsvis skal det nævnes, at projektets resultater og erfaringer vil indgå i strategiplanlægning på Seden Enggård, evalueringer, MUS, kompetenceplaner, uddannelsesplaner osv. Projektet har medført, at vi arbejder på en anden måde og vi har beskrevet værktøjer at holde os til. Projektet har været meget værdifuldt, og til glæde for medarbejderne og de unge.

Bilag:

Konflikthåndteringspolitik.

Analyseresultater.