

Kom volden i forkøbet

Vent ikke til en kollega har fået en kniv i ryggen - lyder opfordringen fra pantefogeden i Ullerslev Kommune. Her fortæller han om arbejdet med at udarbejde en voldspolitik i kommunen.

Af Steen Pilegård, pantefoged og sikkerhedsrepræsentant i Ullerslev Kommune

Jeg er pantefoged i Ullerslev Kommune, en lille østfynsk landkommune med ca. 5.100 indbyggere. Ud over at arbejde som opkræver er jeg også rådhusets sikkerhedsrepræsentant, og det er i forbindelse med dette virke, at jeg det seneste års tid har været med til at udarbejde en voldspolitik.

Baggrunden var nogle voldelige episoder på det lokale plejehjem. Her kom det frem, at der tidligere kun har været arbejdet sporadisk med at håndtere vold på enkelte områder, hvor man har stået med et akut problem. Der var ingen fælles retningslinjer for, hvordan voldsepisoder håndteres. Derfor blev de behandlet meget forskelligt.

BST på Østfyn foreslog, at der blev iværksat voldspolitikker hele vejen rundt i kommunalt regi. BST tilbød at hjælpe, og projektet blev søsat med økonomisk støtte fra Projekt PARIS.

Projektet omfattede 275 medarbejdere, og målet var at forebygge vold samt medvirke til at underbygge et godt arbejdsmiljø på de kommunale arbejdspladser. Voldspolitikken skal forhindre, at kommunens medarbejdere såvel som borgere og brugere udsættes for fysisk eller psykisk vold på jobbet eller i forbindelse med, at de modtager kommunale serviceydelser.

Projektet blev organiseret med en overordnet styregruppe og syv arbejdsgrupper. Jeg blev kontaktet og spurgt, om jeg ville være tovholder i en arbejdsgruppe for frontpersonalet på rådhuset. Frontpersonalet er medarbejdere med borgerkontakt – socialrådgivere, pensionskontor, sygedagpengekonto, pladsanvisning, kassen, skattekontor og inkassokontor.

Som tovholder indgik jeg også i styregruppen, som fik til opgave at "holde gryden i kog", koordinere arbejdsgruppernes delresultater og udarbejde en fælles overordnet voldspolitik for Ullerslev Kommune.

Jeg fandt tre kolleger til arbejdsgruppen, og i juni 2003 holdt vi det første møde sammen med en konsulent fra BST. Han redegjorde for arbejdet, som indeholdt fire faser.

Fase 1: Definition på vold

Vi udarbejdede en definition på vold: "Grænseoverskridende adfærd af fysisk eller psykisk karakter". Formålet med at lave en lokal voldspolitik er at forebygge episoder, have ret til at sige at man føler sig utryk (fjerne "Tarzanholdninger") samt fastsætte procedurer, hvis det alligevel går galt.

Succeskriteriet er en bedre arbejdsplads, hvor der skabes normændringer, så det er acceptabelt at søge en god tryghed og skabe større åbenhed.

Fase 2: Uddannelse og registrering

Vi samlede alle vores kolleger til fællesmøde og fik opstillet kendte risici. Der blev også holdt en fælles uddannelsesdag, hvor konsulenten fra BST underviste i simple teknikker til at afhjælpe optrappede episoder.

Sammen med konsulenten blev rådhuset gennemgået. Der manglede flugtveje, der var fastlåste placeringer af kundestole, manglende hygge på kontorerne m.m. En stor del af de fysiske problemer er nu løst, og det er vedtaget, at der ved kommende arbejdspladsvurderinger også fokuseres på sikkerheden på den enkelte arbejdsplads.

Arbejdsgruppen har udarbejdet et skema til registrering af voldelige episoder. Alle episoder SKAL registreres, store som små. Det er ikke nødvendigvis den skadeslidte, der udfylder skemaet. Registreringen samles hos den sikkerhedsansvarlige, som bringer sagerne til drøftelse i det lokale MED-udvalg.

Fase 3: Retningslinjer for forebyggelse

Der er nu udarbejdet retningslinjer til forebyggelse:

- Vær godt forberedt.
- Hav et pænt og roligt sprog.
- Fjern tunge genstande på arbejdspladsen.
- Sørg for, at der er flugtveje.
- Tag ikke på hjemmebesøg alene – husk mobiltelefon
- Hav en fast politik om, at penge udleveres ved røveri.

Fase 4: Retningslinjer, når skaden er sket

Hvis krisesituationen alligevel finder sted, er der også lavet retningslinjer:

- Lyt, spørg ind til det skete, snak det igennem
- Find ud af, hvad den skadeslidte har lyst og behov for
- Vurder, om der skal tilkaldes krisehjælp/professionel hjælp
- Imødegå bebrejdelse og selvkritik
- Sikr, den skadeslidtes hjemtransport
- Bebrejd ikke, antyd ikke, at tingene kunne være gjort anderledes/bedre
- Giv tid og rum
- Husk at udfylde voldsskemaet
- Måske skal der ske anmeldelse til Arbejdstilsynet
- Vurder, om der efterfølgende er brug for supervision.

Arbejdet med disse faser er færdigt, og arbejdsgruppen har udarbejdet en folder om voldspolitikken, som alle medarbejdere i kommunen har fået udleveret.

At holde gryden i kogen

Den egentlige implementeringsfase er nu i gang. Vi har inddraget alle kolleger i arbejdet, og selv om engagementet det sidste år har været meget højt, er vi godt klar over, at det er nu den fornemste opgave består – at alle kender til og bruger politikken.

Jeg vil betegne det som ikke mindre end en katastrofe, hvis voldspolitikken blot kommer til at indgå på lige fod med andre projekter, der mere eller mindre er gået i glemmebogen!

Nye kolleger skal straks introduceres for politikken, og regelmæssige tiltag, eksempelvis undervisning, skal bevare kendskabet og interessen for projektet.

Da arbejdet først nu er afsluttet, har vi endnu ikke gjort erfaringer med, om udarbejdelse af en voldspolitik skaber de ønskede resultater. Tilbagemeldingerne fra vores kolleger har dog været MEGET positive. Alle er enige i, at der bør være en politik for vold på en arbejdsplads som vores, og det er nu en kendt sag på rådhuset, at *vold ikke accepteres!*

Plus og minus

Arbejdsgruppen går med tanken om at få en artikel om projektet i den lokale avis, så kommunens borgere også får kendskab til projektet.

Jeg har fået overraskende mange henvendelser fra arbejdspladser rundt om i landet, som ønsker at få tilsendt folderen. Det lader til, at der virkelig mange steder er tiltag til et lignende projekt.

Jeg har lært meget ved at være med i projektet. De oplevelser og erfaringer, jeg tager med mig på minussiden er: et meget stort tidsforbrug, at det kan være svært at holde det fulde engagement over et år og at det er svært at overholde samlede tidsfrister for syv arbejdsgrupper. Forskellige faggrupper har forskellig arbejdsrytme og tempo!

Det kan dog lagt fra overskygge de positive oplevelser, projektet har bragt med sig. Et seriøst projekt med MEGET engagerede kolleger. Konsulenten fra BST Østfyn brændte virkelig for sagen og var en god sparringspartner. Det har været personligt udviklende at være med i et så stort projekt, og jeg er, som mine kolleger i arbejdsgruppen, lidt stolt over det samlede resultat.

Vold er desværre en betydelig faktor på mange arbejdspladser. Derfor kan jeg kun anbefale, at lignende arbejdspladser, som ikke har eller er i gang med at udarbejde en voldspolitik, kommer i gang. Vent ikke til en kollega har fået en kniv i ryggen!!

Hvem: Ullerslev Kommune på Østfyn.

Hvad: Voldspolitik for kommunen.

Kontakt: Pantefoged og sikkerhedsrepræsentant Steen Pilegård,
tlf. 6335 1100, sp@ullerslev.dk