

Det gode arbejdsmiljø – forebyggelse af vold, trusler og krænkelse

AM-dagen 2020 d. 5. nov. 2020

MED-organisationen, Social Området

Randers Kommune

Sara Lundhus

Erhvervspsykolog • Chefkonsulent

23103077 • sl@hotmail.com

Velkommen

Kl.	Aktivitet
8.45	Alle enheder logger på
9.00	Velkomst v/ Carsten (5min) Intro til dagens møde og skype v/ Jesper (5min) Dagens program v/ Sara (5min)
9.15	Arbejdsfællesskabet som forudsætning for det gode arbejdsmiljø v/Sara (25min) Arbejde i grupperne. <i>Hvor er vi på forebyggelsestrappen?</i> (25min) Opsamling v. gruppe 3, 6, 8, 13, 14 (15min)
10.20	Pause (10min)
10.30	Anerkendelse og borgerinddragelse for bedre forebyggelse (15min) Erfaringer med KRAP v/ Børnehandicap og Autisme (15min)
11.00	Betydningen af forventninger og forudsigelighed v/Sara (15min) Erfaringer med risikovurdering v/ Socialt Udsatte (15min)
11.30	Arbejde i grupper. <i>Hvordan kan vi bruge disse erfaringer/denne viden hos os?</i> (25min) Opsamling v/ gruppe 4, 5, 7, 12, 16 (15min)
12.10	Frokost (35min)
12.45	Alle tjekker ind v/ Jesper Betydningen af ansvar, kontrol og smitte v/Sara (15min) Erfaringer med Low Arousal v/ Voksenhandicap (15min)
13.20	Det meningsfulde liv v/Sara (15min) Erfaringer med Recovery v/ Psykiatri (15min)
13.50	Pause (10min)
14.00	Arbejde i grupper. <i>Hvordan kan vi bruge disse erfaringer/denne viden hos os? Hvad er næste skridt?</i> (30min)
14.30	Opsamling v/ gruppe 1, 2, 9, 11, 12 (20min)
14.50	Dagens temaer v/ Sara (5min) Afrunding v/ Carsten (5min)
15.00	Tak for i dag

**Arbejdsfællesskabet som
forudsætning for det
gode arbejdsmiljø**

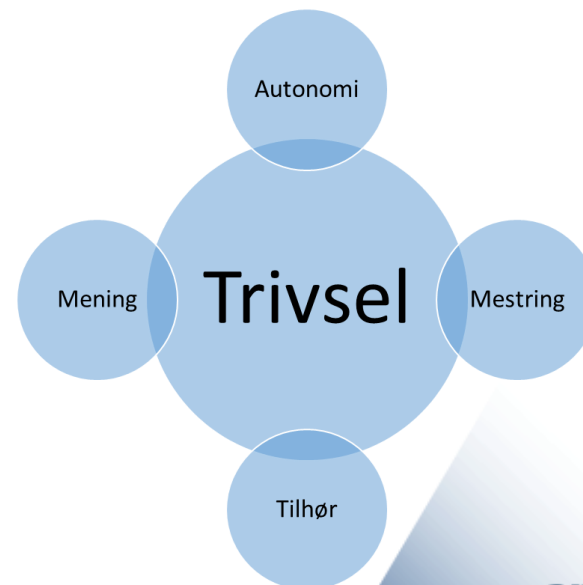
Arbejdsfællesskabet om den fælles opgave



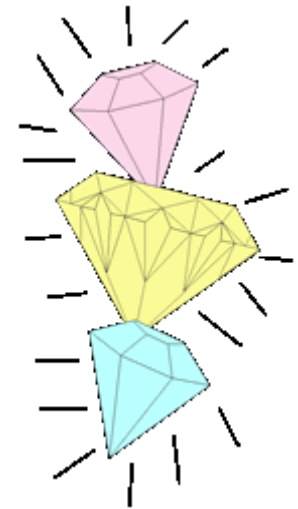
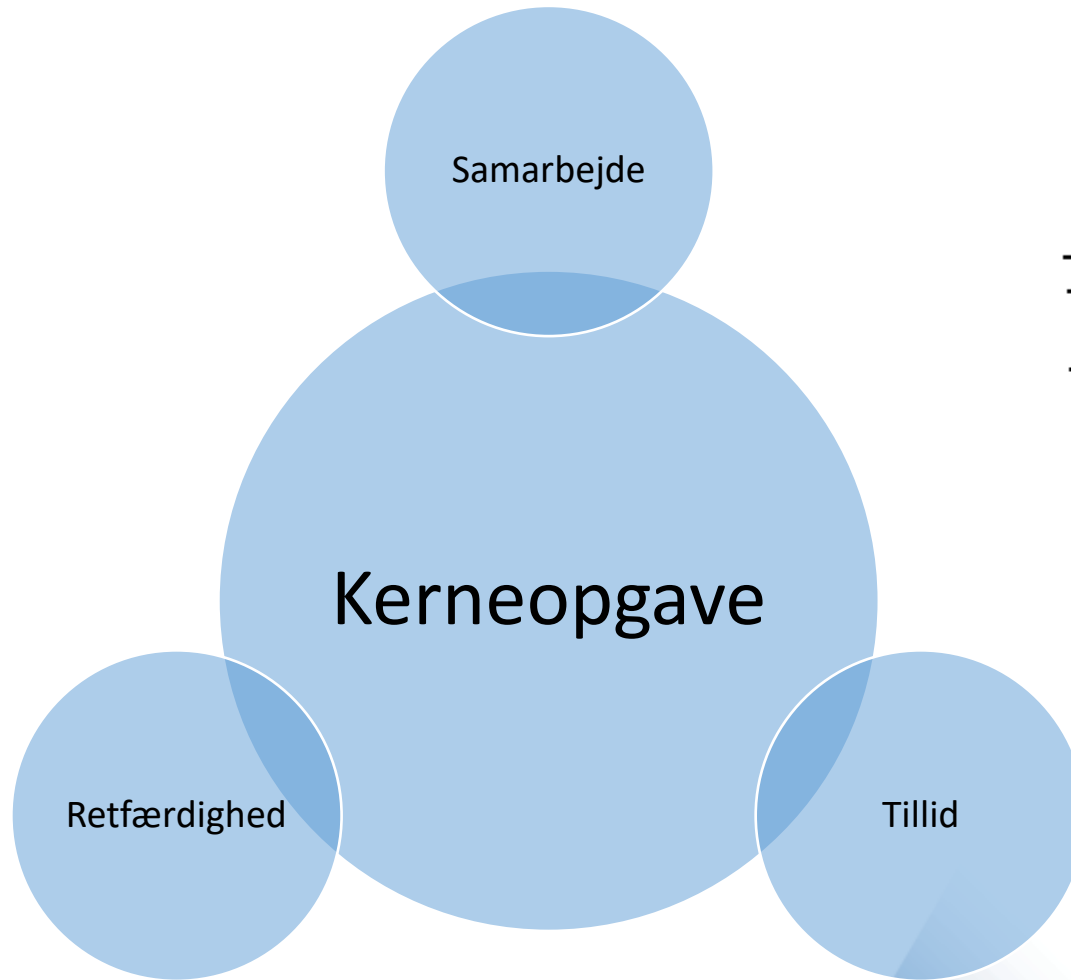
Det gode arbejdsmiljø (individet)

- Anerkendelse (trivsel)
- Belønning (guldkorn)
- Forudsigelighed (guldkorn)
- Indflydelse (guldkorn & trivsel)
- Krav (guldkorn)
- Mestring (trivsel)
- Mestring (guldkorn & trivsel)
- Social støtte (guldkorn)
- Tilhør (trivsel)

Handlekompetence Ansvarlighed	Indflydelse	Magtesløshed og hjælpeløshed
Følelse af mening og sammenhæng	Mening	Fremmedgørelse og normløshed
Tryghed og sikkerhed	Forudsigelighed	Usikkerhed og uvished
Social forankring og integration	Social støtte	Ensomhed og isolation
Personlig værdighed og følelse af værdi	Belønning	Frustration og værdiløshed
Personlig udvikling og vækst	Krav	Stress eller apati



Det gode arbejdsmiljø (fællesskabet)



AM-kultur modenhed

Mere end regel-
overholdelse

Skabende

Vision
Zero



Proaktivt

Beregnende

Reaktivt

Ignorerende



Eksempel – psykisk arbejdsmiljø - stress

Reaktivt

- Hel eller delvis sygemelding
- Minimal opfølgning

Beregne

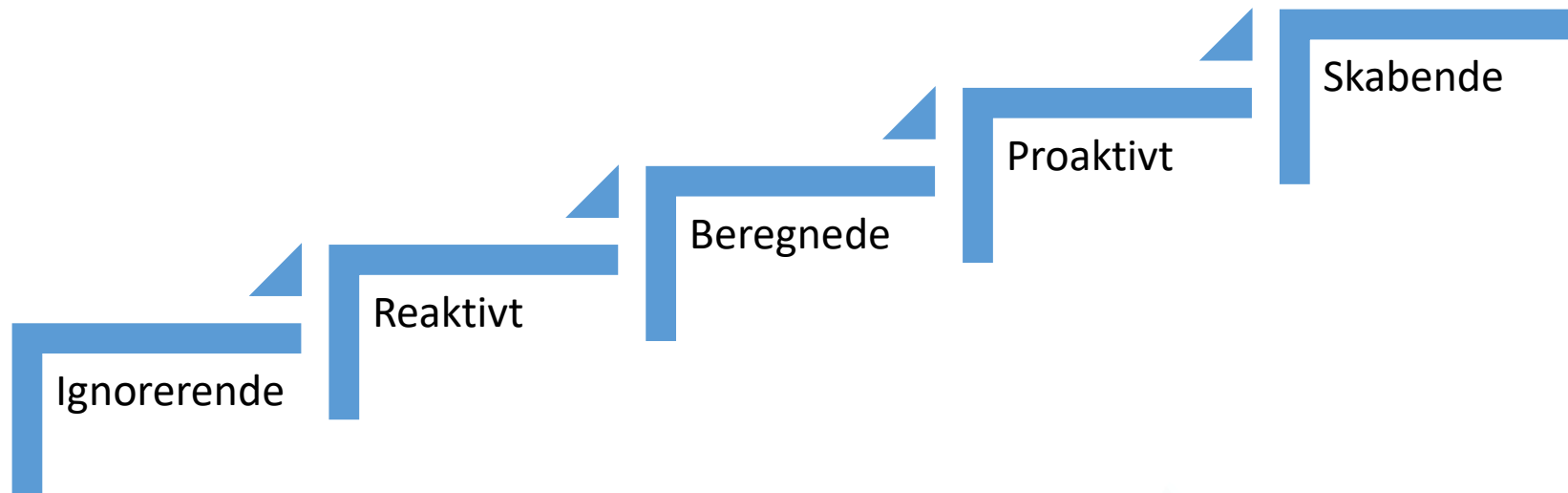
- Ledelsesmæssige prioritering af opgaver og ressourcer
- Mindre krævende opgaver, hyppigere statusmøder
- Forebyggende psykologsamtaler

Proaktive

- Nyansatte: Introduktionsforløb, følopgaver og mesterlære, faste og fortsatte opfølgningssamtaler
- Erfarne: Faste statusmøder med fokus på balancen mellem krav og ressourcer, makkerordninger, passende pausekultur, sund fordeling af hurtig og langsom tid

Arbejde i grupper

- Hvordan vil I kategorisere jeres arbejdsmiljøarbejde? Begrund med konkrete eksempler og handlinger.
- Hvordan kan I bringe jer et forebyggelsesniveau op? Begrund med konkrete eksempler og handlinger.

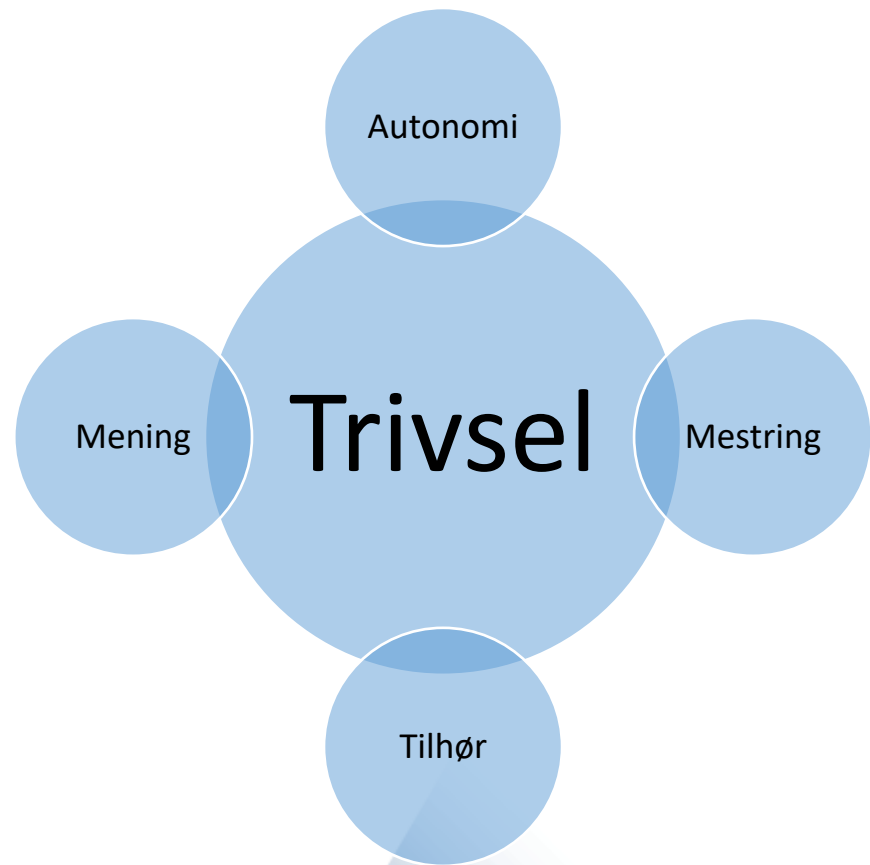


Pause

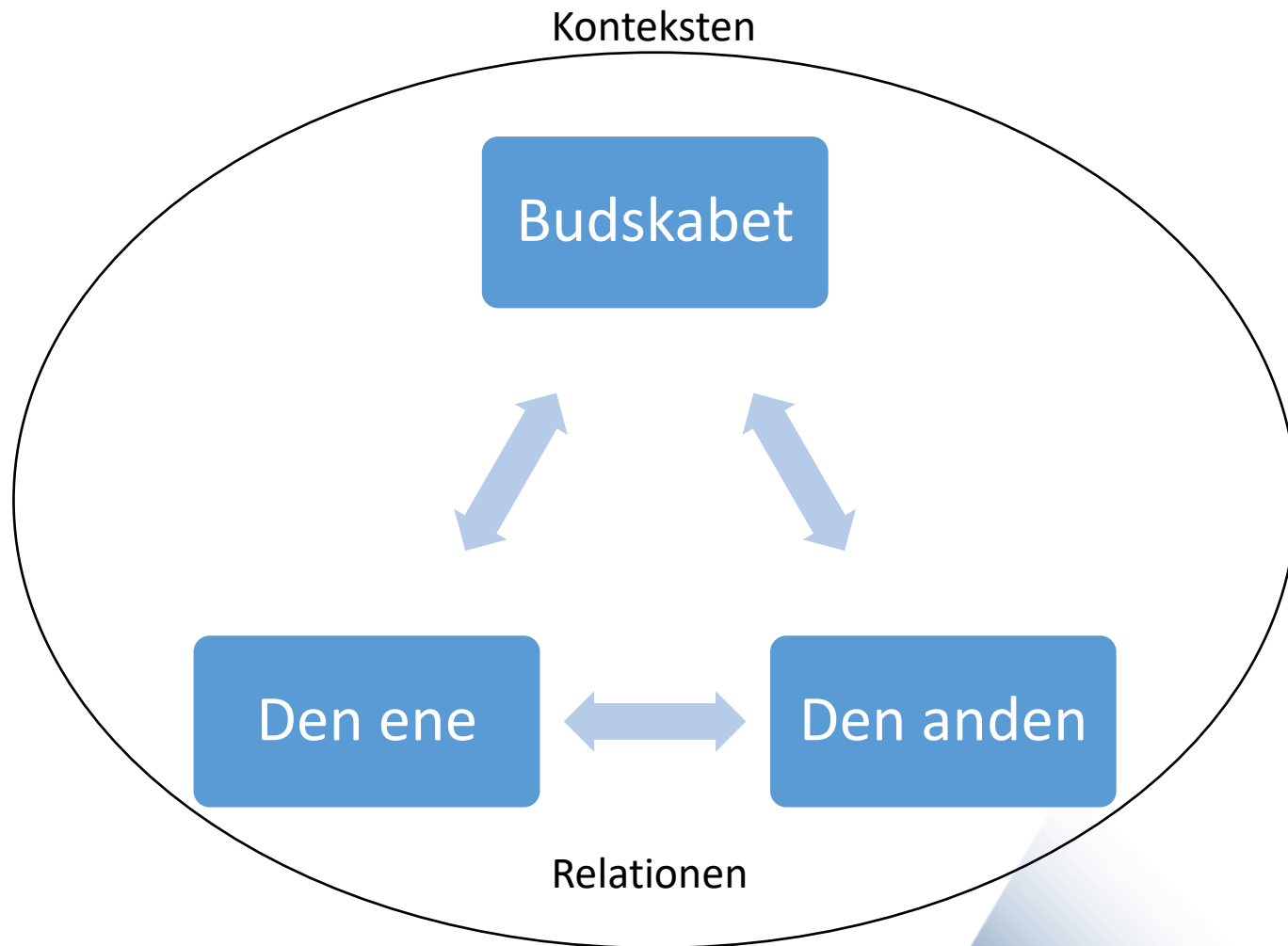
**Anerkendelse og
borgerinddragelse for
bedre forebyggelse**

Betydningen af anerkendelse og inddragelse

- Alle har behov for anerkendelse
- Når borgere føler sig anerkendt, hørt og inddraget, mindskes risikoen for vold.
- Både borgere og medarbejdere har en grundlæggende interesse i at undgå vold.

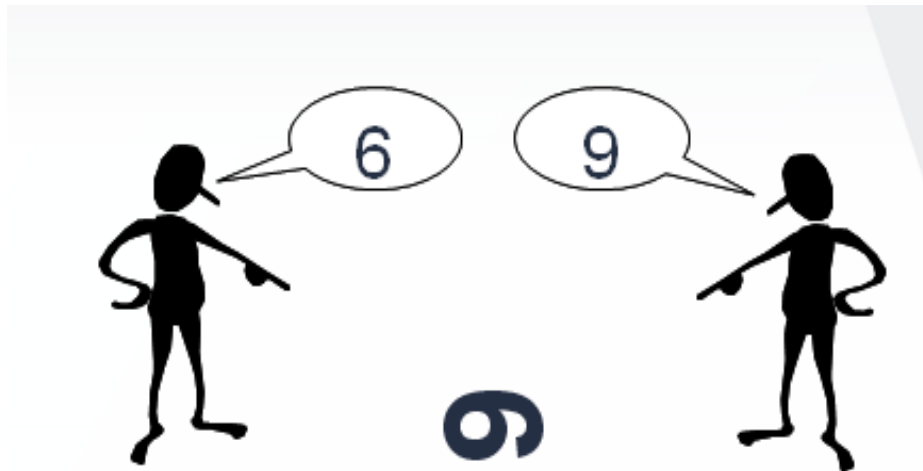


Et budskab er ikke bare et budskab...



Hvorfor opstår konflikter?

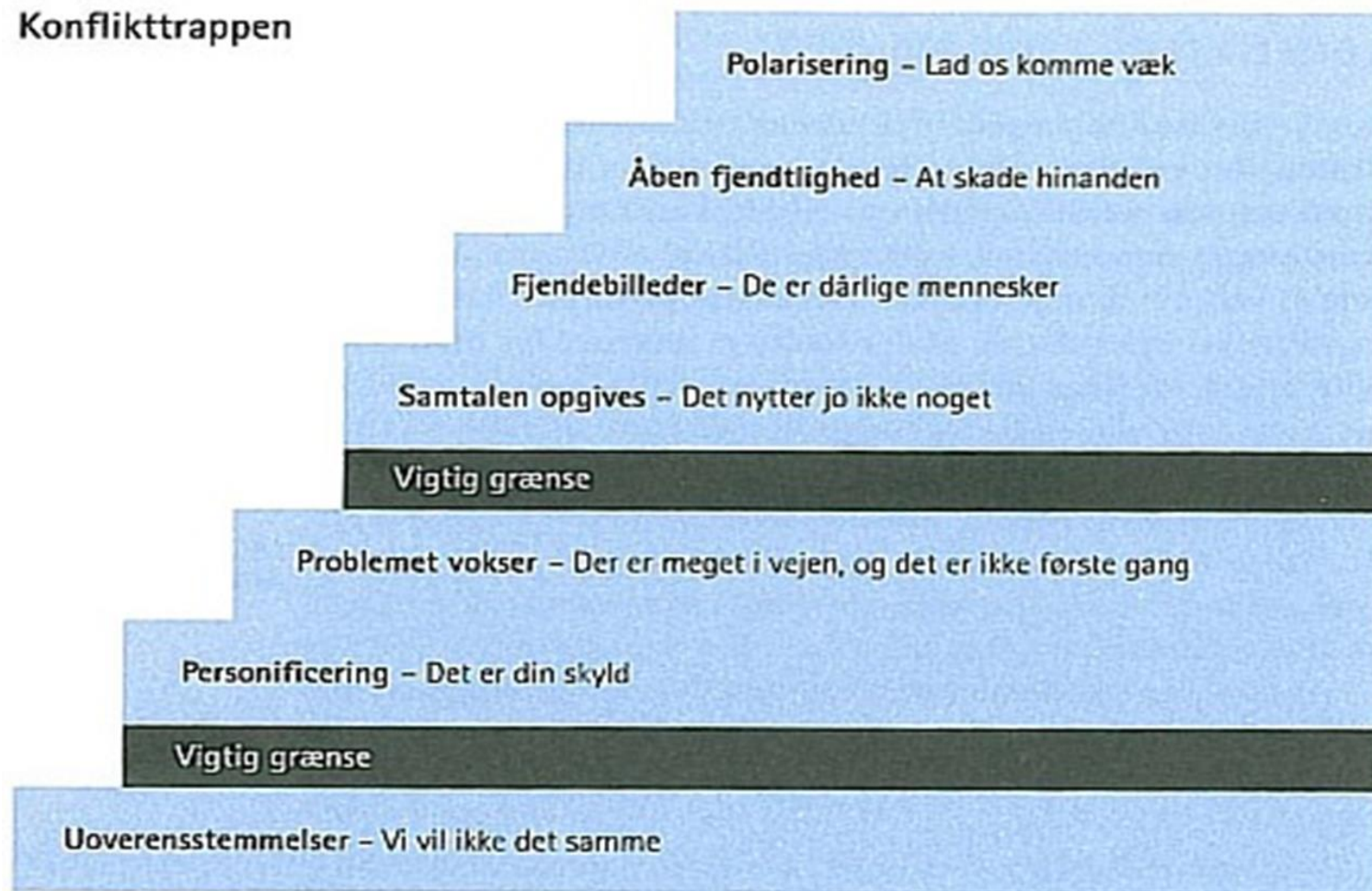
- Fordi vi vil noget forskelligt og har forskellige **forventninger**
- Fordi vi udfordres på noget, der betyder noget og har stor værdi for os
- Fordi vi føler os utrygge, truet, krænket, ikke respekteret og/eller angrebet
- Fordi uoverensstemmelser/misforståelser ikke bliver løst konstruktivt



Fra uenighed til konflikt

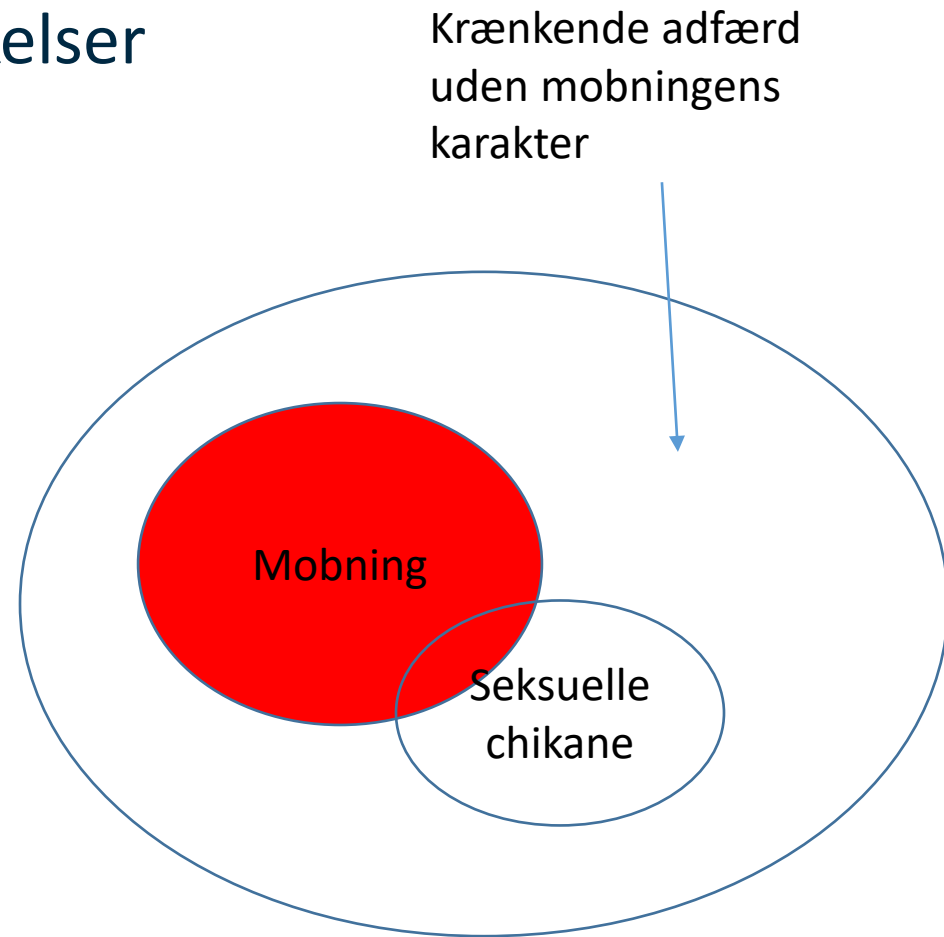
Trusler, vold & krænkelser

Konflikttrappen

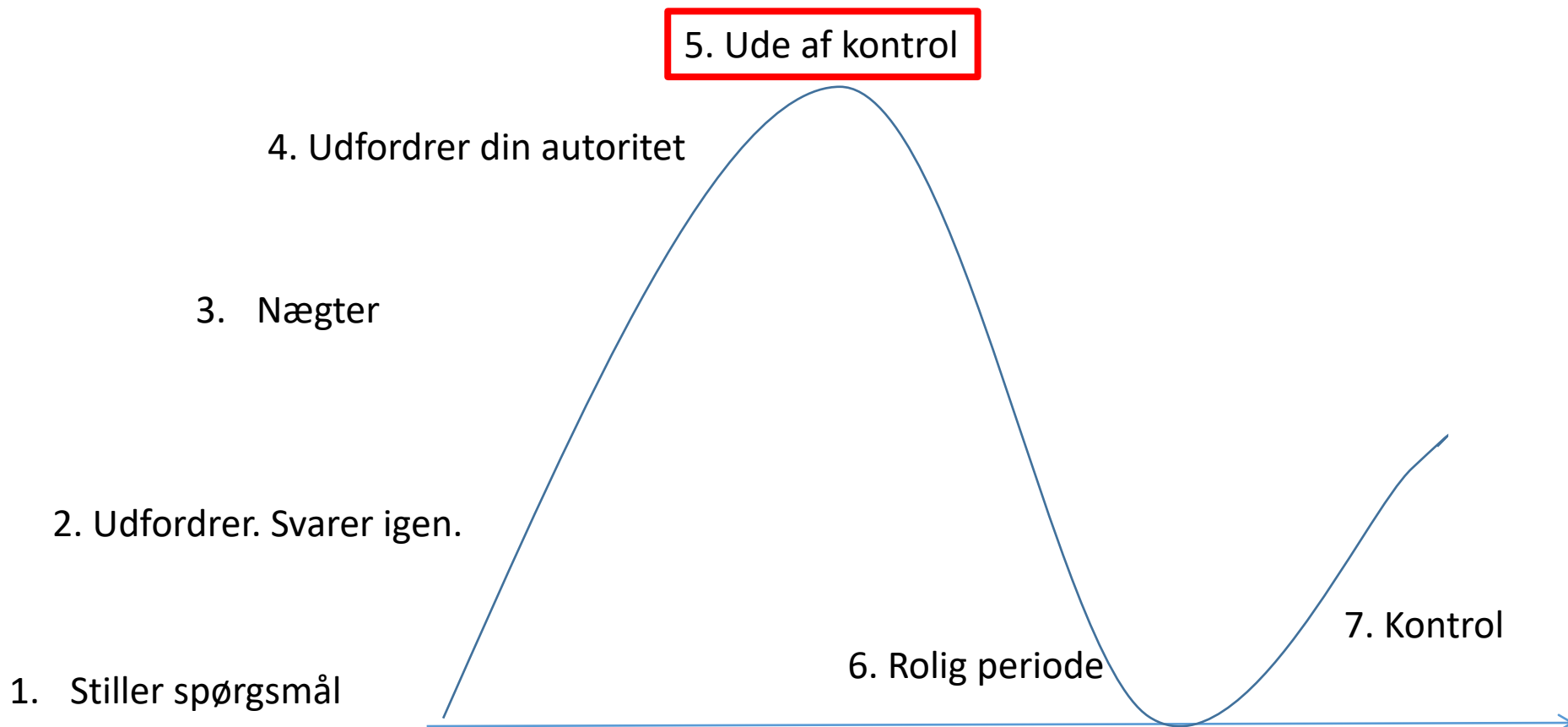


Kommunikation og krænkelser

- Den, vi taler til må gerne blive berørt af det, vi siger, men personen må ikke blive krænket.
- Krænkende adfærd forekommer, hvis en eller flere personer regelmæssigt og over længere tid - eller gentagne gange på grov vis - udsætter en eller flere andre personer for handlinger, som vedkommende opfatter som sårende eller nedværdigende.
- De krænkende handlinger bliver dog først til mobning, når de personer, som de rettes mod, ikke er i stand til at forsvare sig effektivt imod dem.”

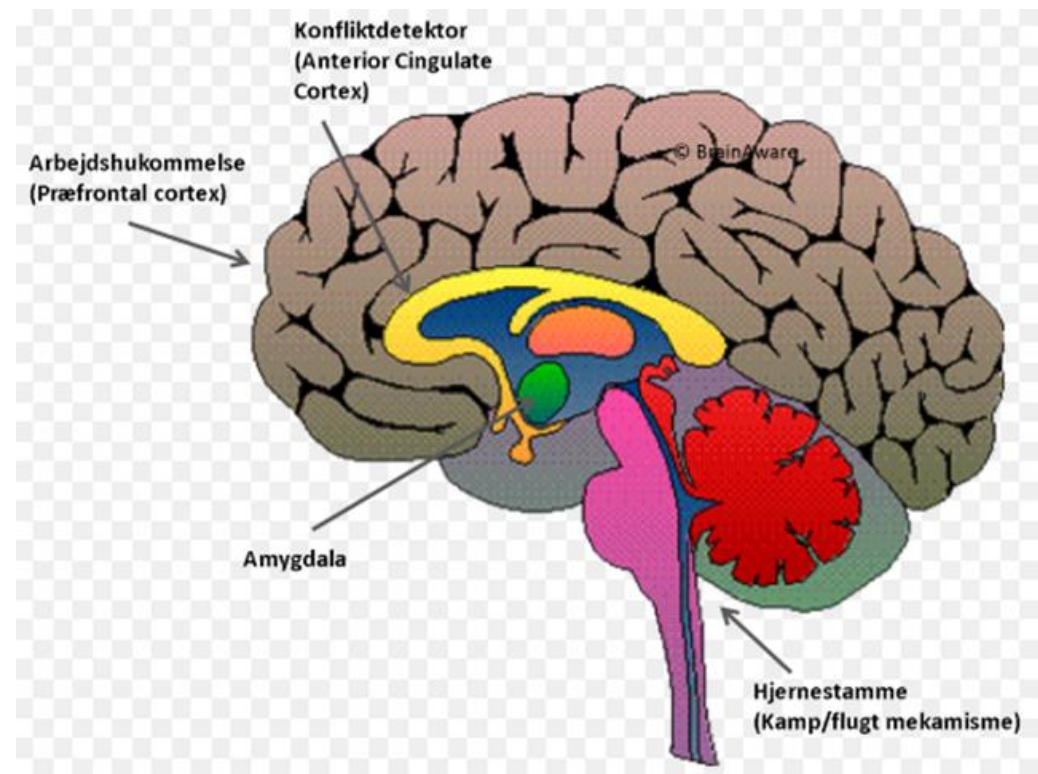


Affektudvikling



Hvorfor går kommunikationen galt?

- Amygdala drager sine konklusioner langt hurtigere end vores tænkende hjerne
- Aktivering af trusselsrespons sætter den tænkende hjerne ud af drift
- Aktiveres eks. ved mønstre - når vi oplever noget, der minder om tidligere oplevelser



Borgerens behov jf. SCARF modellen

Status

Certainty (forudsigelighed)

Autonomi (selvbestemmelse)

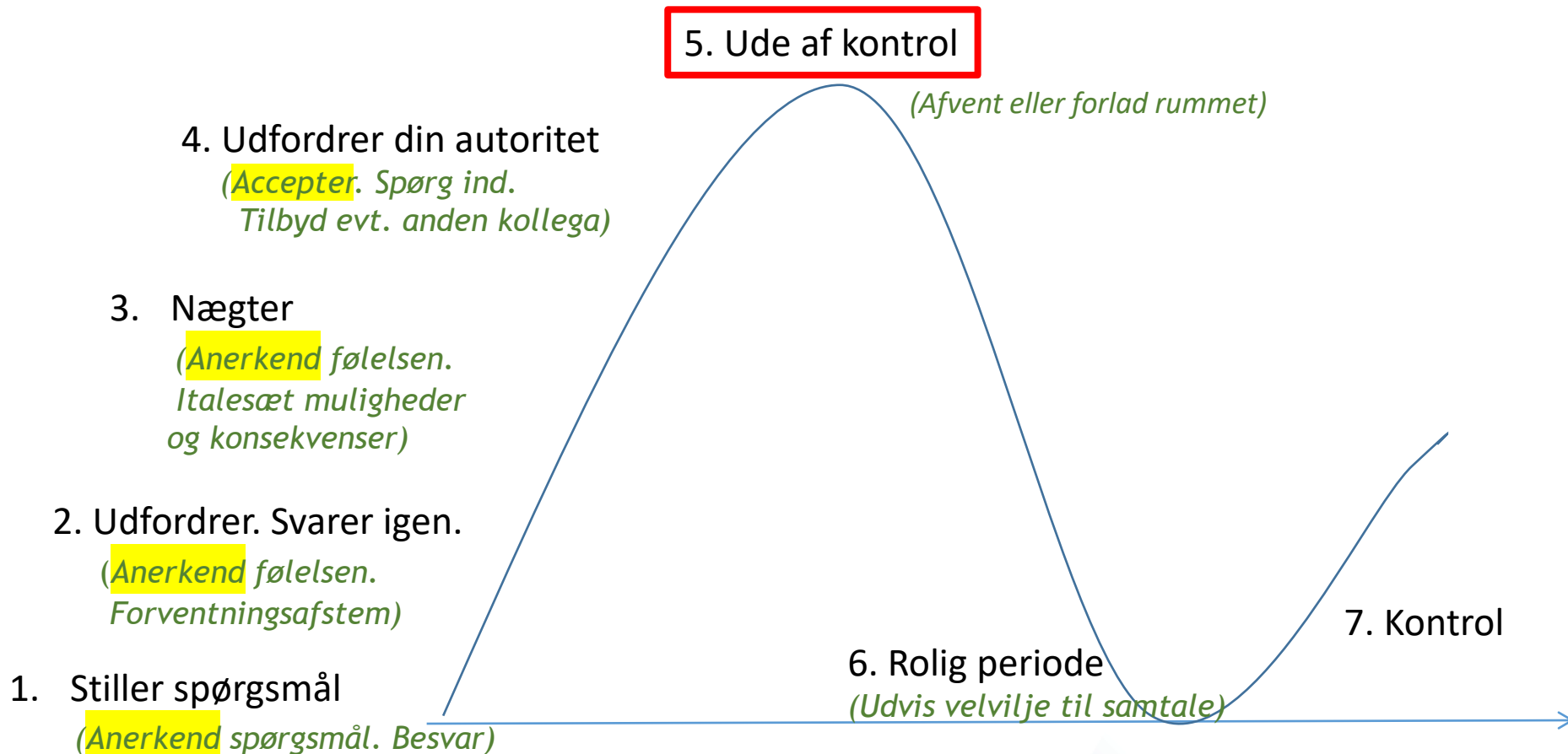
Relatedness (tilhørsforhold)

Fairness (retfærdighed)



Trussel- eller
belønningsrespons

Professionel respons



**Erfaringer med KRAP
v/ Børnehandicap og
Autisme**

Arbejde i grupper

- *Hvordan kan vi bruge disse erfaringer/denne viden hos os?*

Betydningen af forventninger og forudsigelighed

Betydningen af forventninger og forudsigelighed



Video 😊

Vi genbesøger SCARF modellen

Status

Certainty (forudsigelighed)

Autonomi (selvbestemmelse)

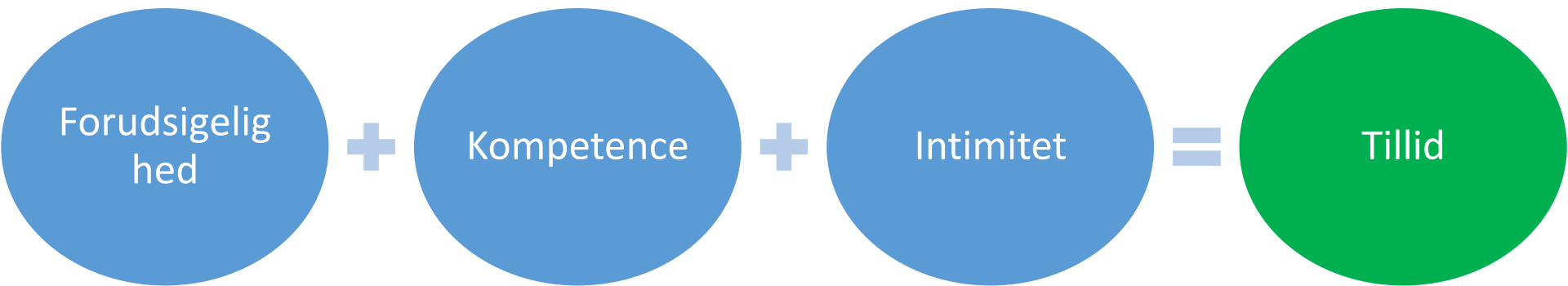
Relatedness (tilhørsforhold)

Fairness (retfærdighed)



Trussel- eller
belønningsrespons

Forudsigelighed er grundlaget for tillid



Selvorientering

**Erfaringer med
risikovurderinger
v/ Socialt Udsatte**

Arbejde i grupper

- *Hvordan kan vi bruge disse erfaringer/denne viden hos os?*

Frokost

Betydningen af ansvar, kontrol og smitte

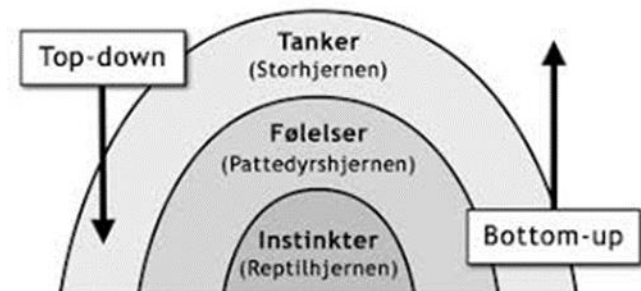
Ansvar og følelsen af kontrol



Den der tager ansvar kan påvirke
– og passer samtidig på sig selv...



*Man skal have kontrol over sig selv for at kunne
samarbejde...*



”Vi er alle født til at deltage i hinandens nervesystem”

- Spejlneuroner aktiveres, når vi observerer en andens adfærd og handlinger.
- Evnen til at spejle andres følelsesmæssige udtryk er ikke bevidst eller underlagt viljens kontrol.
- Fungerer som et socialt orienteringssystem
- Angst og stress reducerer spejlneuronerne signalrate massivt
- Hvis ikke barnet får mulighed for at skabe relationer i de første leveår hæmmes spejlsystemets funktionsdygtighed
- Aktivisering af amygdala og trusselrespons smitter særlig meget

(D. Stern)



**Low Arousal
v/ Voksenhandicap**

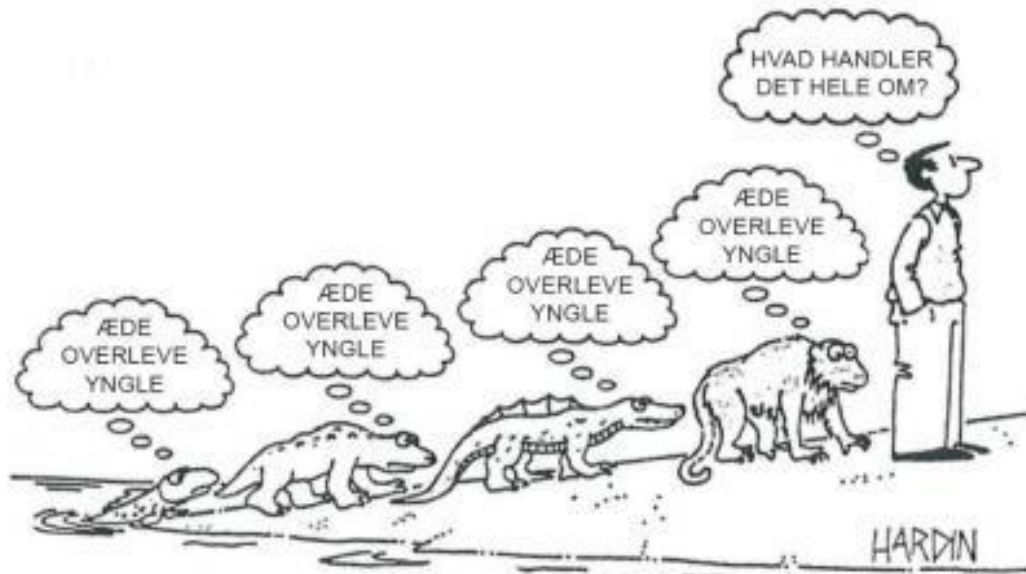
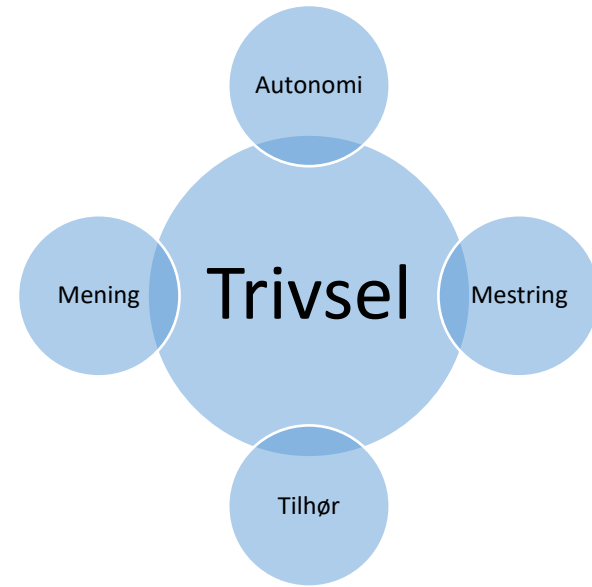
Arbejde i grupper

- *Hvordan kan vi bruge disse erfaringer/denne viden hos os?*

Det meningsfulde liv

Hvad er meningen?

- Vi har alle et behov for at føre et meningsfuldt og tilfredsstillende liv – uanset vores baggrund, muligheder og ståsted!



Recovery v/ Psykiatri

Arbejde i grupper

- *Hvordan kan vi bruge disse erfaringer/denne viden hos os?*
- *På baggrund af vores læring og overvejelser i dag – hvad er så vores næste skridt?*

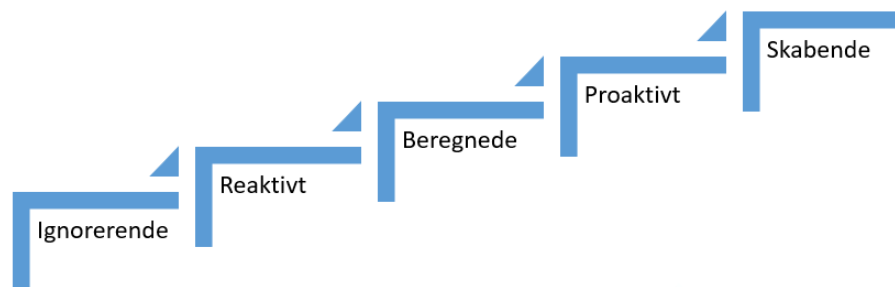
Dagens temaer

Dagens temaer

Arbejdsfællesskabet



Den forebyggende arbejdsmiljøindsats



- Anerkendelse og inddragelse (KRAP)
- Forventninger og forudsigelighed (Risikovurdering)
- Ansvar, kontrol og smitte (Low Arousal)
- Mening (Recovery)

Afrunding

Tak for nu