

Styr uden om trusler og vold

- inspiration til ansatte i klub, SFO,
daginstitution og dagpleje



Trusler og vold er en faglig udfordring

Lidt firkantet sagt er der to syn på, hvad man skal stille op med trusler og vold på arbejdet. Det ene tager udgangspunkt i den unge eller forældrene og leder frem til, at trusler og vold er et vilkår, som man må finde sig i. Det andet tager udgangspunkt i medarbejderen, og at man aldrig må finde sig i trusler og vold. Derfor bliver man nødt til at lave begrænsninger og sanktioner for at undgå det.

Begge yderstandpunkter indeholder fornuftige elementer, men som helhed rammer de skævt, fordi de kun ser et enten eller. Enten tager vi hensyn til den unge/foræl-

drene eller til medarbejderen. I virkeligheden hænger de to ting sammen og derfor er forebyggelsen af trusler og vold også en vigtig del af arbejdet med at skabe en tryk og rar hverdag for børn og unge.

Derfor er faglig udvikling det første af fire områder, vi sætter fokus på i denne guide. De tre andre er samarbejde, vurdering af risiko og trykke rammer. Vores håb er, at du får ny inspiration til arbejdet med at forebygge vold - og tro på, at det både kan udvikle jer fagligt og sikre jer bedre trivsel i det daglige arbejde.

Udgivet af



BRANCHEARBEJDSMILJØRÅDET
Social & Sundhed

Studiestræde 3, 3. sal
1455 København K

Styregruppen bag udgivelsen består af repræsentanter for AC, BUPL, Danske Bioanalytikere, Danske Fysioterapeuter, Danske Regioner, DSR, FOA - Fag og Arbejde, KL og Socialpædagogerne.

Projektleder og faglig konsulent:
Lise Keller, Arbejdsmiljøsekretariatet

Produceret af Periskop:
Søren Svith, koncept og tekst
Johnny Kühn, grafisk design
Thomas Søndergaard, foto

ISBN: 87-92364-38-1

På etsundtarbejdsliv.dk/vold kan du få mere inspiration og viden om, hvordan I kan forebygge trusler og vold.

Her kan I tage fat





»Hvordan kan I få færre situationer med trusler og vold ved at blive endnu bedre til jeres arbejde?«

Bliv ved med at udvikle dig fagligt

Vold og trusler opstår ofte, når et barn, en ung eller nogle forældre har en anden forståelse af situationen, end du eller I har som personalegruppe. Du kan bruge din faglige viden og erfaring til at undgå mange af den slags situationer og hjælpe forældre og børn med at håndtere deres frustrationer og utryghed bedre.

Det er vigtigt, at I vurderer og forstår trusler og vold som en professionel fælles udfordring og ikke som et problem, der handler om et enkelt barn, en ung, et forældrepar, en gruppe børn/unge eller en enkelt medarbejder.

Se med de unge

Maja Røn Larsen, som forsker i børn med særlige behov på RUC, foreslår at ændre fokus fra at se *på* børnene og de unge til at se *med* dem – at sætte sig i deres sted. Erfaringen er nemlig, at de så føler sig set og, at det giver færre konflikter. Hun peger på, at det kan være særlig svært at fastholde denne tilgang, når man arbejder med børn og unge i vanskeligheder.

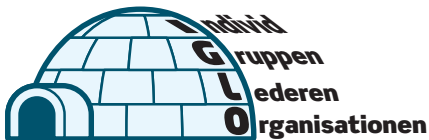
Andre faglige metoder

Fælles metoder giver jer et fælles sprog og en større enighed om, hvordan I ser på, taler om og arbejder med børnene og de unge. Det giver større klarhed om forventningerne indbyrdes i medarbejdergruppen. Der findes i dag en lang række metoder, som giver et fælles sprog, fx:

- Vækstmodellen af Marianne Grønbech.
- Den anerkendende tilgang (fx i Berit Baes fortolkning).
- SIP - modellen (Socialt inkluderende praksisanalyse).
- SOS (Tegn på sikkerhed/Trivsel).

Er det så din egen skyld?

Selv om I kan komme langt med forebyggelsen ved at have fokus på jeres faglighed, er det selvfølgelig ikke din egen skyld, hvis du bliver udsat for trusler eller vold. Man kan aldrig sikre sig 100 procent mod voldelige episoder, og indsatsen mod vold er en fælles opgave. Derfor er det nødvendigt at arbejde på fire forskellige niveauer, som figuren ved siden af viser.



Individ: Føler du dig klædt på til opgaverne, og får du støtte, når du har brug for det?

Gruppen: Hjælper I hinanden og har I mulighed for at give feedback?

Lederen: Er der mulighed for at give efteruddannelse og supervision?

Organisationen: Stemmer arbejdspladssens mål overens med kompetencerne hos medarbejderne?

Frit efter Det Nationale Forskningscenter for arbejdsmiljø.

Spørgsmål til dig og dine kolleger

- Hvordan kan du blive bedre til at vurdere, hvilke krav du kan stille til barnet i forskellige situationer?
- Hvordan kan I blive bedre til at sikre, at alle kender barnets ressourcer?
- Hvordan kan du blive bedre til at inddrage barnet og forstå hans eller hendes reaktioner?

Forældres perspektiv er med

»Nu er vi meget opmærksomme på at fortælle forældrene, hvad vi har observeret, der giver grund til bekymring. Observationerne er ikke til diskussion, men vi spørger dem, om de kan genkende det, og hvis de er uenige, kommer deres perspektiver også med i underretningen. På den måde oplever vi nu, at forældrene oplever, at vi spiller med åbne kort, de føler sig hørt, set og føler, at vi tager dem seriøst.«

Annette Kock, leder, Samuelsgården, København. Kilde: BUPL

Uro satte pædagogik i fokus

»Vi fik både snakket om kultur og religion og lærte at blive mere konsekvente. Det er noget, vi siden har kunnet bruge rigtig meget til at forebygge, at vi kommer i en lignende situation,« fortæller konstitueret souschef Randi Kristensen fra Vangede Fritidsklub. Klubben oplevede for nogle år siden ballade med en gruppe unge 16-18-årige. Fritidsklubben fik hjælp fra Gentofte Kommunes tosprogs konsulent, som dels fortalte om de unges kultur og religion og dels fik sat fokus på pædagogikken.



»Hvordan kan I blive klarere på jeres fælles mål på tværs af faggrupperne?«

Bliv bedre til at samarbejde

En god kollega er ikke noget, du bare kan være uafhængigt af omgivelserne. Det afhænger af alle relationerne på arbejdspladsen: Dig og dine kolleger, samarbejdet med ledelsen og samarbejdet med andre på arbejdspladsen. Har I et fælles mål, har I tillid til hinanden?

Det handler om, at alle har en andel i, at arbejdet med barnet eller den unge kan lykkes godt. Hvordan kan I, og dem I samarbejder med, sammen løse den fælles faglige opgave og levere en kvalitet, I kan være tilfredse med?

Seks tegn på godt samarbejde

- I kender hinandens opgaver.
- I lytter og tager andres synspunkter seriøst.
- I oplever, at tingene foregår på en ordentlig måde.
- I bliver hørt, og ved hvad der sker.
- I ved, hvordan ledelsen træffer beslutninger.
- Ledelsen får feedback af medarbejderne.

De seks tegn kan vise noget om jeres sociale kapital, som er en måde både at se på kvaliteten af jeres samarbejde om jeres kerneydelse.

Klare mål og støtte

Et godt samarbejde kræver klare mål for jeres opgaver, så I ved, hvornår I har udført jeres arbejde godt nok. Du og dine kolleger skal samtidig have den viden og uddannelse, som gør jer i stand til at nå målene. Samtidig har I brug for støtte og opbakning i forbindelse med konflikter, uklarhed eller stort arbejdspress.



Spørgsmål til dig og dine kolleger

- Hvad definerer du og dine kolleger som vold eller trusler om vold?
- Hvordan kan I blive klarere på jeres fælles mål på tværs af forskellige fagligheder?
- Kan I blive klogere på hinandens opgaver og bedre til at tale om dem?
- Hvordan kan du blive bedre til at vise tillid til, at alle dine kolleger gør deres arbejde godt nok - også dem fra andre faggrupper?

Forskellige interesser på spil

»Det er nødvendigt, at man anerkender, at der faktisk er forskellige synspunkter i virksomheden. Der er også forskellige fortolkninger af den fælles faglige opgave. Der er forskellige faglige interesser i spil. Alt det må man anerkende, og så må man prøve at samarbejde, og diskutere sig frem til løsninger.«

Peter Hasle, seniorforsker på Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø.

Kortere tid at blive enige

Efter vi har lært at sætte fokus på målet og det vi gerne vil arbejde hen i mod, på baggrund af det konkrete, som vi kan se og observere og ikke vores tolkninger, tager det meget kortere tid at blive enige om, hvad vi konkret skal gøre. Det er også blevet lettere at samarbejde med forældrene fordi det jo er lettere at blive enige om målet end om årsagen til, at det er gået galt. Vi vil jo trods alt alle sammen gerne have at børnene trives og har det godt.

Tina Nielsen, souschef, Børnehaven Valhalla, Nyborg. Kilde: BUPL



»Hvordan kan I blive bedre til at forudse de kritiske situationer?«

Bliv bedre til at vurdere risikoen

Vi vurderer automatisk risikoen i mange situationer i løbet af dagen, fx når vi kører bil eller skal over en vej. På arbejdet bruger vi også vores erfaringer og observationer til bevidst eller ubevidst at vurdere situationen.

Oftentimes kan man registrere små tegn på, at en situation er på vej til at udvikle sig negativt et stykke tid i forvejen. Tit har man som medarbejder en fornemmelse af hvilke situationer, der er kritiske, både i forhold til børn og unge, og i samarbejdet med forældrene. Der er ofte et mønster, som man kan lære af. Måske har man oven i købet bevidst eller ubevidst gjort noget i andre situationer, der hindrede konflikten i at eskalere. Eller måske er der kolleger, der har erfaringer med, hvordan man kan håndtere de samme børn, unge eller forældres frustrationer.

Brug erfaringer og observationer

Du er altså afhængig af både erfaringer og helt aktuelle oplysninger, fx om den unges situation. Vi ved fra undersøgelser, at elever, praktikanter og nyansatte er særligt udsatte for trusler og vold. Det er ikke så mærkeligt, fordi de som udgangspunkt

ikke har så meget erfaring som kollegerne. Derfor er det ekstra vigtigt, at de bliver godt briefet om den unges aktuelle situation og reaktionsmønstre.

Gå systematisk til værks

Hvis du og dine kolleger skal blive bedre til at forudse de kritiske situationer, handler det derfor i høj grad om, at I skal blive bedre til at snakke om det i medarbejdergruppen. Det bedste er helt systematisk at udveksle erfaringer og oplysninger, fx ved at have det som fast punkt på møder.

Registrering giver læring

Aftal hvad I registrerer, og hvornår I gør det. I kan fx overveje at registrere alle episoder i en kortere periode. Det kan give jer et overblik over omfanget og i hvilke situationer det sker og være en god basis for fælles læring.

Eksempler på metoder

- Risikovurdering i Arbejdspladsvurdering, APV. Fordelen er, at I alligevel skal lave APV løbende. Kan koordineres med pædagogiske udviklingsplaner eller andre faglige metoder.
- Registrering og evaluering af alle episoder.



Få overblik over risikoen

- Hvilke former for trusler og vold risikerer I at møde?
- Hvor ofte og hvor alvorligt?
- Hvor og hvornår er risikoen størst?
- Hvilke situationer kræver særlig opmærksomhed?

Husk at tage særlig højde for fx:

Nyansatte, elever og praktikanter, vikarer, alenearbejde, nye børn og unge med ukendte ressourcer og perioder, hvor børn, unge og forældre oplever forringelser i servicen eller vanskeligheder i familien.

Vrede over underretning

»Forældrene blev hamrende rasende på mig, da jeg sagde, at jeg var nødt til at underrette kommunen om deres søn. De var voldsomt aggressive over for mig og truede mig med, at jeg 'fandeme ikke skulle underrette noget som helst' om deres søn.«

Majbrit Michelsen, leder fra Børnehaven Regnbuen i Rebild i Børn & Unge

Spørgsmål til dig og dine kolleger

- Vurderer I risikoen ens og efter en fælles systematik?
- Hvordan kan I blive bedre til at informere hinanden og snakke sammen om jeres vurderinger?
- Hvordan kan I lære af de situationer, der opstår?



»Hvordan kan I indrette jer anderledes og organisere arbejdet på nye måder, som skaber større tryghed?«

Vær med til at skabe trygge rammer

Når du arbejder med børn, er det naturligtvis først og fremmest deres tryghed, der optager dig. Men trygge rammer er vigtige for os alle sammen. Fx kan det give tryghed at vide, hvad du gør, hvis en forælder optræder truende fx i forbindelse med en indberetning.

Regler og retningslinjer

Arbejdstilsynet laver regler og vejledninger om forebyggelse af vold. Derudover skal offentlige arbejdspladser udarbejde retningslinjer for, hvordan de forebygger og håndterer vold og trusler. Det er aftalt i overenskomsten.

Kender I jeres retningslinjer, og ved I, hvad I skal gøre, hvis ulykken sker?

Du kan finde link til Arbejdstilsynets vejledninger på etsundtarbejdsliv.dk/vold. Her kan du også hente en tjekliste til jeres retningslinjer.

Indretning

Vær opmærksom på, hvor du er i situationer, når risikoen kan være øget. Tænk på hvor

samtaler og møder med børn, unge eller forældre foregår, og tal med dine kolleger om det.

Organisering af arbejdet

Jeres måde at organisere arbejdet på har stor betydning for konfliktniveauet. Derfor er I nødt til at kigge bredt på rammerne for arbejdet. Udover de fysiske rammer og indretningen, handler det også om den måde I konkret arbejder på i det daglige:

- Hvordan tager I højde for konflikter når I planlægger opgaverne?
- Er I er tydelige nok på, hvad I forventer af hinanden?
- Taler I om samværsregler eller skal børnene og de unge selv opdage dem?
- Hvordan kan I være mere tydelige på, hvad barnets/den unges rolle er i forskellige aktiviteter?
- Hvordan fordeler I opgaverne mellem jer før en vanskelig samtale eller i forbindelse med konflikter?



Eksempler på metoder

- Indretning.
- Analyse af arbejdsgange på baggrund af registrerede episoder.
- Introduktion til nye medarbejdere, vikarer, praktikanter og elever.
- Retningslinier for vold og voldsforebyggelse.
- Voldsforebyggelse i APV.

Spørgsmål til dig og dine kolleger

- Hvordan kan I eventuelt ændre indretningen på en måde, så barnet eller børnene føler sig bedre tilpas, og der er roligt omkring dem?
- Kan I blive bedre til at prioritere jeres opgaver?
- Har I overvejet, hvornår det er nødvendigt at være mere end én til en opgave?

Hvordan fordeler I opgaverne

»Som forberedelse til en vanskelig samtale, er det en god idé på forhånd at aftale, hvordan opgaverne er fordelt. Hvem skal være til stede? Hvem sørger for et godt mødested og at informere omgivelserne? Hvad er lederens rolle - f.eks. at være mødeleder eller at give pædagogen sparring forinden?«

Randi Helene Rasmussen, daglig pædagogisk leder, Børnehuset Østre i Odense.



Styr uden om trusler og vold

- inspiration til ansatte i klub, SFO, daginstitution og dagpleje

»Hvis vi udelukkende ser voldsforebyggelse som noget, der handler om at beskytte medarbejdere mod aggressive unge, borgere og patienter kan vi være sikre på flere konfrontationer og mere vold. Tyve år i projekt Vold som Udtryksform har slået fast, at vi for alvor lykkes i det voldsforebyggende arbejde, når vi samtidig har fokus på at sikre unge, borgere og patienter en god behandling og en god service. Voldsforebyggelse er med andre ord også en faglig udfordring.«

Chefkonsulent, Bjarne Møller, Socialt Udviklingscenter SUS.

Dette er en guide til dig, som arbejder i et dagtilbud, hvor der kan være risiko for trusler og vold. Sammen med arbejdsmiljøgruppen kan du og dine kolleger med udgangspunkt i guiden tage en dialog om jeres faglighed, jeres fælles mål, risiko og tryghed.



BRANCHEARBEJDSMILJØRÅDET
Social & Sundhed

I Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed samarbejder arbejdsgivere, arbejdsledere og arbejdstagere inden for social- og sundhedssektoren om initiativer til at skabe et bedre arbejdsmiljø både fysisk og psykisk. Samarbejdet tager udgangspunkt i arbejdsmiljøloven og er formaliseret i Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed. Branchearbejdsmiljørådet bistår arbejdspladserne med at skabe et godt arbejdsmiljø ved bl.a. at udarbejde informations- og vejledningsmateriale.

I Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed deltager repræsentanter for KL, Danske Regioner, AC, Kost & Ernæringsforbundet, Dansk Sygeplejeråd, Danske Fysioterapeuter, BUPL, FOA - Fag og Arbejde, Socialpædagogerne, 3F og de øvrige sundhedsorganisationer i FTF.

Køb materialet i arbejdsmiljøbutikken.dk. Varenummer: 152099. Pris: 20 kr.

Hent opdateringer samt pdf-version på arbejdsmiljoweb.dk/volddag

Yderligere information om arbejdsmiljø i den offentlige og finansielle sektor på arbejdsmiljoweb.dk.