

Tre år mere

Uddannelsesforløb, netværksgrupper, konferencer, temamøder, magasiner og nyhedsbreve er blot nogle få eksempler på de aktiviteter, som med støtte fra Satspuljen, er gennemført i Vold som Udtryksform gennem de seneste 5 år.

Den nuværende bevilling til projekt Vold som Udtryksform udløber ved udgangen af 2010. Risikoen for at projektet måtte indstille sine aktiviteter ved årsskiftet har løbende medført bekymrede minner hos ledere, medarbejdere, arbejdsmiljørepræsentanter, organisationer – og naturligvis også hos os, som har det overordnede ansvar for projektets mange aktiviteter.

Glæden var derfor meget stor, da partierne bag årets satspuljeforlig i oktober meddelte, at de havde besluttet at give en 3-årig bevilling til Vold som Udtryksform.

Sociale Udviklingscenter SUS forventer at kunne præsentere en samlet aktivitetsplan for projektet ved udgangen af januar 2011. Vi glæder os til at fortsætte det vigtige voldsforebyggende arbejde – i et tæt samarbejde med organisationer, arbejdsmiljørepræsentanter, ledere, medarbejdere, brugere, borgere m.fl.

På gensyn i 2011!

JOB UDEN VOLD



Eksempel fra virkeligheden

'Jeg skærer halsen over på dig'

Christian og en kollega skal i retten for at vidne mod en borger. Borgeren er misbruger og har haft sin faste gang i misbrugscentret, hvor han har modtaget behandling og fået sin medicin. Men hans adfærd har i det sidste halve år været så grænseoverskridende og angstfremkaldende, at han har fået de to ansatte alvorligt ned med nakken. Det endte i oktober med en politianmeldelse og et forbud mod at komme i misbrugscentret efter gentagne episoder med vold og alvorlige trusler.

– Jeg kendte ikke personen på forhånd. En morgen ved 8.30-tiden er jeg på vej ind til misbrugscentret, da denne borger kommer imod mig. Jeg fornemmer instinktivt, at han er oppe at køre, og han råber arrigt: 'I pikhoveder kan da ikke finde ud af en skid!'. Jeg standser op for at høre, hvad der er galt, men der er ingen dialog, og jeg ser hans hånd komme imod mit hoved. Jeg undviger med det resultat, at han spytter mig i ansigtet og går videre, fortæller Christian om 'sin' episode med den vrede borger.

Det viser sig, at manden har fået afvist sine ønsker samme morgen af sin sagsbehandler.

Optrapning gennem et halvt år

Det viser sig også, at manden løbende og massivt har fremsat trusler gennem det seneste halve år.

Kollegaen kender også manden fra misbrugscentret, hvor han har været i kontakt med manden i længere tid og konstant er blevet truet af ham. Truslerne er ikke kun tomme. Der har været episoder med den samme borger overfor andre kolleger. Som kollegaen siger:

– Det var en daglig magtkamp at mødes med ham. Jeg kunne ikke indfri hans ønsker og derfor eskalerede truslerne, også overfor vores chef og en anden kollega.

Går ned med flaget

En dag i oktober måned er det for meget



for kollegaen. Han fortæller sine kolleger om, hvordan han er præget af angst, har svært ved at sove og konstant bliver mindet om den pågældende borger, der kommer i centret.

– Det var en stor lettelse at tale om, hvordan jeg havde det. På det tidspunkt kunne jeg ikke mere, og det var en stor overraskelse for mig selv, at jeg gik ned med flaget. Jeg har været i branchen i 10 år og har mødt mange forskellige mennesker i svære situationer. Men ham her, han formåede altså at pille mig nærmest systematisk ned. Det blev for meget.

Christian er også præget af sit møde med den pågældende borger. Han er selv tidligere skovarbejder og har tumlet med farlige og voldsomme opgaver. Men aldrig tidligere har han oplevet den sni-

Fortsættes side 2

Gør vold på din arbejdsplads til historie



Jeg skærer halsen over på dig...

Fortsat fra forsiden

gende fornemmelse af angst, som truslerne har plantet i ham.

Åbenhed og nye grænser

Misbrugscentret har nu skærpet beredskabet og den supervision, som begge kolleger omgående fik tilbudt, da de fortalte om deres usikkerhed og angst.

– Vi har indført, at vi hver eneste morgen taler sammen i gruppen om de episoder, vi hver især kommer ud for, både småt og stort. Det giver helt klart en tryghed, at vi kan dele de svære episoder og sætte fælles grænser overfor de borgere, der udviser den form for adfærd, siger kollegaen.

Christian er ikke personens rigtige navn, men redaktionen er bekendt med hans identitet. Han og kollegaen har sagt ja til at medvirke i artiklen under anonymitet.

Konferencer i udlandet

Fle udenlandske konferencer med fokus på forebyggelse af vold er planlagt i de kommende år:

- **Third International Conference**
3. internationale konference om vold i sundhedssektoren finder sted den 24.-26. oktober 2012 i Vancouver, BC, Canada.
- **7th European Congress on violence in clinical psychiatry.** Afholdes den 19.-22. oktober 2011 i Prag.

Hent yderligere oplysninger på www.oudconsultancy.nl

Nyhedsbrevet Job Uden Vold

Udgives af Vold som Udtryksform v. Socialt Udviklingscenter SUS

Nørre Farimagsgade 13, 1364 København K, tlf. 33934450, sus@sus.dk.

Redaktion: Bjarne Møller (ansvh.) og Hanne Juul Nielsen.

December 2010.

Layout & illustrationer: Christian Schmidt.

Ny forskning

Forskning i voldsrisici



En gruppe forskere vil afdække, hvilke risikofaktorer der udløser arbejdsrelateret vold og derigennem udvikle nye teoretiske metoder til forebyggelse af vold. Metoderne vil blive afprøvet i forbindelse med en større undersøgelse i forskningsprojektet. Bag det nye forskningsprojekt står Arbejdsmedicinsk Klinik i Herning og Institut for Psykologi på Københavns Universitet.

Projektet vil afdække og udvikle

Formålet med projektet er at

- kortlægge hyppigheden af forskellige former for vold i udvalgte brancher og organisationer, hvor man arbejder med mennesker
- undersøge individuelle og især organisatoriske/strukturelle risikofaktorer for vold
- analysere om arbejdspladsens politikker og praksis i forhold til vold har en

modererende betydning i forholdet mellem risikofaktorerne og vold

- udvikle en ledelsesbaseret metode for intervention på baggrund af projektets resultater.

Sammenhængende viden

Hidtidige forskningsresultater indikerer, at flere aspekter af det psykosociale arbejdsmiljø kan enten øge eller mindske risikoen for vold på arbejdspladsen.

Imidlertid er der ikke en definitiv tolkning af resultater og årsagssammenhænge, blandt andet fordi mange studier er foretaget på baggrund af selvrapportering via spørgeskemaer. Det nye forskningsprojekt ønsker at skabe en sammenhængende viden gennem solide metoder, der kan dokumentere relevante risikofaktorer.

Projektleder for forskningsprojektet er psykolog Lars Peter Andersen.

Læs mere på www.amkherning.dk/dk/forskning/voldparbejdspladsen

Rapport

Tal om volden – og kom på forkant

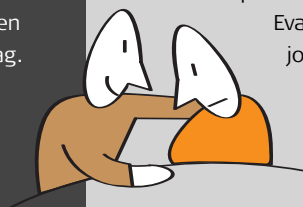
I gennemsnit melder hver tiende europæiske arbejder, at de har oplevet en eller anden form for overgreb på arbejdspladsen i løbet af et år i form af mobning, vold, sexchikane eller lignende. Finland er i front med 17 procent, der rapporterer overgreb, mens lande som fx Italien og Bulgarien kun har en andel på 2 procent, der har rapporteret selv at have været udsat for overgreb eller har været vidner til overgreb mod kolleger. Men den markante forskel på de nord- og sydeuropæiske tal er der en indlysende forklaring på, udtaler Eva Gemzø Mikkelsen, erhvervspsykolog hos Crecea, til magasinet Arbejdsmiljø.

– Det er helt klart, at i det øjeblik hvor det bliver gjort ok at italesætte vold eller mobning på arbejdspladsen, vil medarbejderne også føle sig mere trygge ved at rapportere det, siger Eva Gemzø Mikkelsen til Magasinet Arbejdsmiljø og understreger:

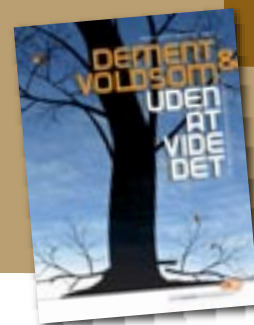
– En del af forskellene kan ifølge undersøgelsen forklares med, at man sydpå opfattes som svag, hvis man klager over problemet.

Eva Gemzø Mikkelsen forklarer, at jo mere fokus der kommer på området, jo flere vil vedkende sig problemerne.

Ifølge en rapport fra Eurofond er medarbejderne generelt mest udsatte på arbejdspladser med stort arbejdspress, stramme deadlines eller hyppig kundekontakt.



Vold som Udtryksform har udgivet temamagasinet 'Dement og voldsom – uden at vide det'. Magasinet har fokus på mennesker med demens, der udviser en voldsom adfærd på grund af deres sygdom. Der er grundlæggende viden om de mest udbredte former for demens, pårørende, der er udsat for vold fra deres nære, erfaringer fra arbejdspladser, der arbejder målrettet med mennesker med demens mv. Hent eller bestil magasinet på www.voldsomudtryksform.dk



Rådhusbetjenten:

'Mine kompetencer skal sikre trygheden'

– **Rådhusbetjente** er en overset gruppe i forhold til sikkerhedsarbejdet. Kommunerne har – meget relevant – fokus på frontmedarbejderne i organisationen – fx sagsbehandlerne, men er måske knapt så bevidste om rådhusbetjentens rolle i forbindelse med vold og trusler, siger Niels Mørch Mogensen, rådhusbetjent i Århus Kommune.

I de seneste år har der været flere voldsomme overgreb med døden til følge i de kommunale forvaltninger.

– Episoderne er blevet voldsommere og vi bliver som rådhusbetjente netop hidkaldt, når en situation er røget af sporet og sagsbehandleren ikke føler sig sikker i situationen med en borger, understreger Niels Mørch Mogensen.

Efterlyser flere kompetencer

De uadreagerende borgere bruger forvaltningsmedarbejderne som skydeskive for frustrationer, når et afslag eller anden beslutning går dem imod. Hos Niels Mørch Mogensen er der stor forståelse for, at borgere, der har en række problemer at slås med, kan blive ramt af vrede, opgiveness og har brug for at komme af med frustrationerne.

Samtidig tolererer han ikke vold eller trusler som en del af løsningen.

– Som rådhusbetjent skal jeg overvejende have to kompetencer på plads: Jeg skal have et grundigt menneskekundskab og jeg skal kunne føre en ordentlig dialog

med borgeren. Hvis jeg ikke kan håndtere situationen med rummelighed og bestemt, så er næste skridt at involvere politiet, men det sker yderst sjældent, understreger Niels Mørch Mogensen.



– Vi bliver hidkaldt, når en situation er røget af sporet og sagsbehandleren ikke føler sig sikker i situationen med en borger, fortæller Niels Mørch Mogensen, der er rådhusbetjent i Århus Kommune.

– Han pointerer til gengæld, at det er vigtigt, at de grundlæggende kompetencer løbende bliver opdateret som en væsentlig del af arbejdsgrundlaget.

Niels Mørch Mogensen har flere konkrete forslag til, hvilke kompetencer der er brug for:

- Udvidet konflikthåndtering
- Pædagogiske tilgange til at håndtere voldsomme borgere
- Grundlæggende kulturforståelse – hvad er borgerens etniske baggrund og hvilke særlige udfordringer medfører det i en konfliktsituation?

En voldspolitik skal bruges

Voldspolitik eller retningslinjer er et grundlæggende værktøj, understreger Niels Mørch Mogensen.

Han er som sikkerhedsrepræsentant valgt ind i HovedMED og er sammen med to andre arbejdsmiljørepræsentanter med i FællesMED.

– Det er en forudsætning for en ordentlig forebyggelse af vold og trusler, at retningslinjerne også er kendt af og bliver brugt af alle i organisationen. Den synlighed betyder også, at det er nemmere at se, hvor kompetencerne skal udbygges. Organisationer er ikke statisk og det er forebyggelse og håndtering af vold derfor heller ikke, siger Niels Mørch Mogensen.

Vold i kalenderen

Yderligere oplysninger følger på www.voldsomudtryksform.dk

Temadag med psykolog Bo Hejlskov	Konflikt uden konfrontation – med Low Arousal	24. maj 2011
Temadag med psykolog Bo Hejlskov	Konflikt uden konfrontation – med Low Arousal	25. maj 2011
Temadag med psykolog Bo Hejlskov	Konflikt uden konfrontation – med Low Arousal	16. august 2011
Temadag med psykolog Bo Hejlskov	Konflikt uden konfrontation – med Low Arousal	17. august 2011

Steder oplyses senere