

Retningslinjer til forebyggelse af vold mod personale i botilbuddene.

Forebyggelse, når en voldsom episode er under optrapning.

Arbejdspladsen sørger for at have nogle konkrete retningslinjer, som alle kender til, så alle ved, hvordan de skal reagere, hvis f.eks. en konflikt udvikler sig voldeligt. Alle ansatte bør jævnligt orientere sig i retningslinjerne, så den enkelte husker, hvad de skal gøre, hvis en konfliktfyldt situation udvikler sig. Der skal handles - ikke tænkes for længe i en presset situation. Det giver tryghed at vide, at man kan få hjælp, hvis en situation udvikler sig – enten via en kollega og/eller telefonisk kontakt til ledelsen.

Oplæring, instruktion og uddannelse:

AM gruppen sørger for, at medarbejderne får den nødvendige oplæring og instruktion samt oplysning om ulykkesfarer på arbejdspladsen. AM gruppen skal overveje, om der er den nødvendige viden i virksomheden til at håndtere det forebyggende arbejde i forhold til en voldsrisiko.

Konfliktåndtering er et voldsforebyggende værktøj, da konflikter kan udvikle sig til aggression og vold. Ved at forebygge konflikter kan man forebygge vold. 1

Kurser eller temadage i kropssprog og kommunikation er en god hjælp, når arbejdspladsen vil arbejde på at forebygge, at trusler og vold udvikler sig.

Mange voldsomme situationer kan forebygges, bl.a. ved:

- At ansatte lærer om effektiv og god kommunikation med beboere
- At ansatte lærer at identificere potentielle voldelige situationer og personer
- At ansatte får kendskab til, hvad der ”tænder for aggressionerne”
- At ansatte lærer om gode måder at ”mestre” aggressioner på
- Systematisk registrering og analyse af voldsomme hændelser – eller nærved hændelser.

Kommunikation og Information:

Åben kommunikation og information kan reducere risiko for vold på arbejdet. Har arbejdspladsen politikker eller retningslinjer for forebyggelse af vold, er det vigtigt, at ledelsen og AMO gør medarbejdere godt bekendt med politikken og dens anbefalinger. Det kan f.eks. være viden om, hvor og hvordan man kan hente hjælp, hvis en voldsom situation opstår.

God dialog på f.eks. møder og i det daglige arbejde giver mulighed for at udveksle erfaringer om beboere, der udviser truende adfærd. God kollegial støtte medvirker

til at forebygge, at trusler og vold udvikler sig til en belastning for de ansatte.

Information er nødvendig for at fjerne tabuer (tavshed) om voldsomme episoder. Det kan foregå ved, at både ledere og medarbejdere får lejlighed til at tale om deres oplevelser og den måde, de tackler f.eks. trusler på. Det har vist sig, at strukturerede diskussioner på arbejdspladsen og mulighed for feedback forbedrer personalets håndtering af aggressive kunder/klienter.

Tekniske og fysiske forhold.

Den fysiske indretning kan medvirke til at forebygge truende eller voldelig adfærd.

Tekniske løsninger kan sjældent stå alene.

- Kontrollerede adgangsveje, evt. receptioner der er afskærmet og tæt på indgangen, adgang til flugtveje m.v. kan skabe sikkerhed
- Mobiltelefoner, overfaldsalarmer, alarmknapper, kaldesystemer m.v. er gode tekniske hjælpemidler, eksempelvis hvis der er meget alenearbejde

Arbejdsorganisering og rollefordeling.

Ved at registrere hvornår voldssituationer opstår, kan man få en idé om, hvordan der evt. skal ændres på arbejds gange eller rollefordeling på arbejdspladsen. Hvis situationen opstår, når medarbejderen er alene med kunde/klient, skal det måske overvejes, om man skal være to om bestemte opgaver, tidsperioder eller personer. Det kan ligeledes i nogle situationer være en god idé at overveje fordelingen af opgaver, evt. på længere sigt aftale en rotationsordning mellem afdelinger med f.eks. indsatte, der er aggressive. Ved god planlægning af arbejdet er der mindre risiko for arbejdsrelateret vold. Endelig er det vigtigt at støtte et godt samarbejde mellem ledelse og ansatte og mellem ansatte. Er der spændinger og uoverensstemmelser, kan det smitte af på kontakten til beboerne. Kollegial sparring eller supervision er gode redskaber til udvikling af arbejds metoder og arbejds gange.

Gode råd når du bliver truet:

Vær opmærksom på:

. Stemning, forhistorie og omgivelser

- Er stemningen hektisk eller stresset?
- Er der "uro" i omgivelserne?
- Er du alene? Ved dine kolleger, hvor du er?
- Overskrides dine fysiske grænser. Kommer beboeren for tæt på?
- Er der noget, der kan bruges som våben i lokalet/ i nærheden af beboeren?
- Har kunden/klienten før optrådt truende?
- Er kunden/klienten udsat for et højt stressniveau?
- Udgør du i kraft af dit arbejde en "trussel" for beboeren ?
- Er der andre kunder/klienter til stede, der kan optrappe situationen?

Handlemuligheder

- Optræd roligt og vær opmærksom på dit kropssprog
- Vær klar og konkret i din kommunikation
- Undgå at argumentere
- Prøv at berolige den truende person
- Vær hverken for dominerende eller for ydmyg
- Undgå bevægelser, som kan virke truende eller bliver opfattet aggressivt
- Hold passende afstand. Går du for tæt på eller tager fat i den truende beboer, kan det virke provokerende. De fleste, der bliver aggressive, ophidsede og voldelige, har brug for plads. Bliver situationen mindre klemt eller fastlåst - kan du ofte undgå, at situationen udvikler sig til fysisk vold
- Sikre, at du kan komme til at tilkalde hjælp – medbring mobiltelefon
- Sikre, at du kan slippe væk
- Spil ikke helt. Gør hvad den truende person forlanger, indtil hjælpen når frem eller at du kan slippe væk.

Dit kropssprog

Når du mødes med andre mennesker, er det ikke kun det, du siger, der betyder noget. Du signalerer også noget med kropssproget. Det er et vigtigt voldsforebyggende værktøj at være opmærksom på både dit eget og beboerens kropssprog. Det kan fremme aggressioner, hvis du siger noget med ord og noget andet med kroppen.

- Ret ryggen – det signalerer selvsikkerhed
- Vær opmærksom på, hvor du har dine hænder og håndflader. Nedadvendte håndflader kan somme tider dæmpe og berolige. Undgå knyttede hænder og pegende fingre – det kan virke truende
- Undgå berøring med spændte muskler, da det kan signalere vrede eller anspændthed
- Øjenkontakt er godt – men fastholdes den for længe, kan det virke provokerende.

Kundens/klientens kropssprog

Er du opmærksom på kropslige "signaler" fra en beboer, og reagerer hensigtsmæssigt på dem, kan det hindre, at konflikter optrædes og udvikler sig. Læg f.eks. mærke til:

- Ændret vejrtrækning – hurtig eller tilbageholdt
- Sammenbidt mund
- Vigende øjenkontakt
- Anspændte muskler, knyttede næver, hævede skuldre
- Taler beboeren usammenhængende eller aggressivt?
- Ser det ud til, at beboeren er påvirket af alkohol eller stoffer?

Kropssproget signalerer ofte, når aggressioner, trusler og vold er under opsejling.

Er du opmærksom på det, er du bedre forberedt og kan somme tider undgå, at situationen udvikler sig.

Ser du et kropssignal, som viser, at beboeren oplever situationen ubehagelig eller anspændt, skal du være på vagt. Træk dig evt. lidt tilbage, få ro på stemmen, undgå for direkte øjenkontakt for længe – giv plads, hvis beboeren viser truende adfærd.

Brug trap-ned-sprog på arbejdspladsen

Sprog handler ikke kun om samtaleteknik. Det kan være svært at være imødekommende og forstående (empatisk), når man møder en aggressiv person. Det kræver tålmodighed, overskud og øvelse, at reagere ikke-aggressivt på andres trusler eller voldsomme handlinger.

Den måde I bruger jeres sprog på, har stor betydning for kontakten til andre. Før en voldsom handling kommer som regel en trussel. Før en trussel er ofte en konflikt.

Dialog med en truende person kræver noget særligt af jer som professionelle, for at situationen ikke skal udvikle sig. Hvis I forsøger jer med "nedtrapper-sprog", inden konflikten er spidset til, har I en chance for at nå en god løsning.

Gå efter bolden – ikke personen

Bag enhver frustration gemmer sig en drøm om forandring

Bag aggressioner gemmer sig behov og følelser. Et ønske om at tingene kan være anderledes.

Brancherådet anbefaler at man i konfliktsituationer benytter "trap-ned-sprog".

OPTRAPPER-sprog – du sprog

Du afbryder, før du har hørt, hvad beboeren egentlig har at sige.

Du overhører

både sproglige og kropslige signaler. Risikoen

er, at beboeren fra at være vred

begynder at slå fra sig.

Du er "fraværende". Du har al for ofte hørt på den type klager eller krav. Dvs., du bruger ikke energi på at sætte dig ind i baggrunden for konflikt og vrede.

Du stiller ledende spørgsmål. Du har allerede "gættet", hvad det er for en type, du står overfor, så nu kan du bare blive bekræftet i dine evt. fordomme.

Du bebrejder. Du kritiserer. Tryk avler modtryk, og resultatet bliver derfor, at en konflikt optrædes.

Du er diffus og uklar i dine krav. Det gør det

svært for din modpart at forstå og forholde sig til, hvad du mener.

Du fokuserer på tidligere erfaringer og oplevelser. ”Jeg er vant til at du ... og nu gider jeg ikke mere ...”

Du går efter personen. Dvs., du er selv blevet ”fanget” af konflikten. Du kritiserer beboerens adfærd.

Nedtrapper-sprog - jeg sprog.

Du lytter (også på brok og vrede). Du får tid til at tænke, før du stiller spørgsmål eller svarer konkret. Her får du mulighed for at iagttage de nonverbale signaler, som du skal forholde dig til.

Du er interesseret. Prøv at finde en ny vinkel at give svaret på. Du er måske ikke enig i beboerens krav eller klager, men ved at forsøge at sætte dig ind i, hvordan beboeren har det, kan du undgå, at dit svar ophidser beboeren yderligere.

Du stiller åbne spørgsmål. Ved at spørge til hvad der er sket, hvem der var involveret, hvorfor beboeren er vred osv., kan du være heldig at virke som en ”lynafleder.

Du opmuntrer. Du stiller konkrete forslag til, hvad der nu kan ske. Eller orienterer om, hvad der skal ske på baggrund af, hvad du har fundet ud af.

Du er konkret. Vær tydelig i dit budskab, men tænk dig om i situationen, så du ikke virker provokerende.

Du fokuserer på fremadrettede løsninger:
”Jeg synes du skal prøve, at ...hvad siger du til, at vi...”

Du går efter problemet. Prøver at finde ud af, hvordan I kommer videre med løsningsforslagene.

Vær opmærksom på dine egne reaktioner

Overvej, hvordan du reagerer, når du møder en vred og truende beboer. Bliver du selv vred, er det svært at vælge nedtrapper-sproget.

Når man bliver vred, kan man ofte blive

- ”Kategorisk” i stedet for nuanceret. Man kan glemme, at en sag har flere sider under pressede situationer. Dette gælder både en selv og beboeren
- Hurtig frem for besindig. Følelserne er fremme i første række, og man tænker ikke altid, før man handler
- Selvoptaget. Man kan kun se sagen fra din egen synsvinkel
- Selvbekræftende frem for reflekteret. Alt bliver tolket ud fra den følelse, man har. Dvs., alt hvad man ser og hører, bekræfter en selv og ens egne meninger om tingene.