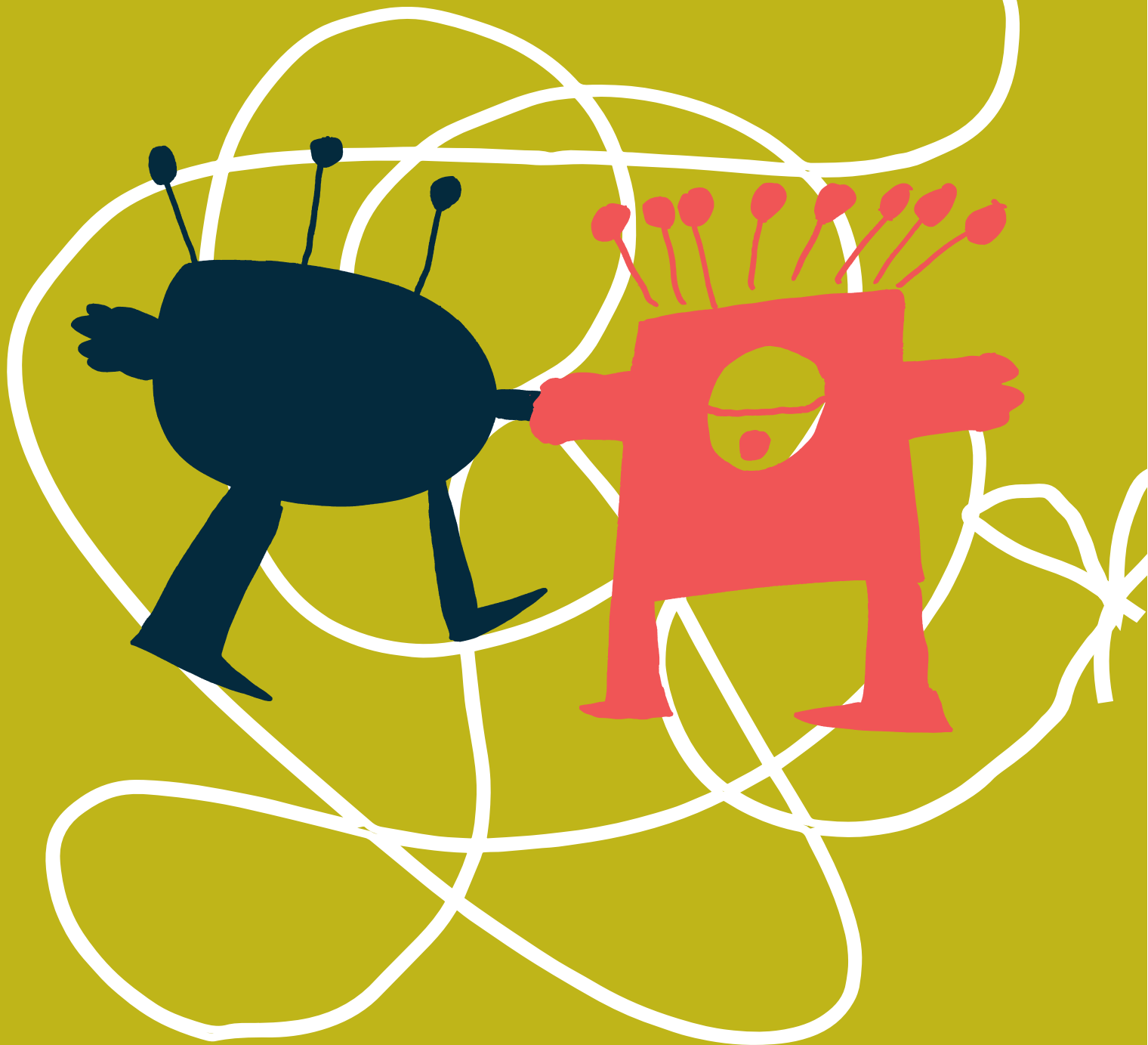


*Brugerinddragelse i arbejdet
med at forebygge konflikter og vold*

Vi gør det **sammen!**



Vold som Udtryksform

Vi gør det sammen!

Brugerinddragelse i arbejdet
med at forebygge konflikter og vold

Projekt Vold som Udtryksform
Socialt Udviklingscenter SUS, 2015

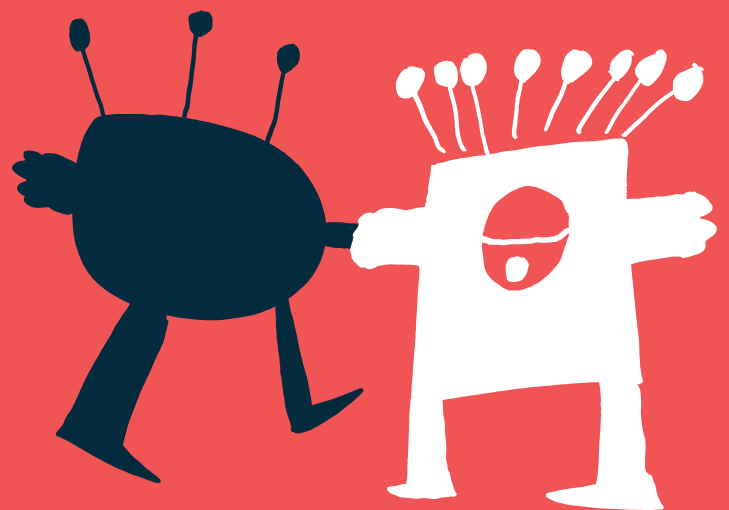
Tekst:
Birgitte Bækgaard Brasch
Karen Pedersen
Freja Moltke

Illustrationer: GLAD Design

Layout og tilrettelæggelse: Christian Schmidt

Tryk: Prinfovejle, Jellinge Bogtryk
Oplag: 1500 eks.

ISBN: 978-87-92182-20-3



Vi gør det sammen!

Brugerinddragelse i arbejdet med at forebygge konflikter og vold

Forord

Mange sociale bo- og dagtilbud har gode erfaringer med at inddrage borgerne i arbejdet med at forebygge konflikter og vold. I temahæftet her fortæller 11 arbejdspladser om, hvordan de arbejder med det. De griber det forskelligt an, men en fælles erfaring er, at når borgerne mærker, at de bliver hørt, anerkendt og inddraget, opstår der færre konflikter og mindre vold.

Det er en fælles interesse for ansatte og borgere at undgå vold. For ingen har glæde af volden. Derfor håber vi også, at fortællingerne fra ansatte på arbejdspladserne vil inspirere ledere og medarbejdere andre steder til at inddrage borgerne i det voldsforebyggende arbejde og sammen opnå succes med at forebygge konflikter og vold.

Tak til de medvirkende arbejdspladser for at dele deres erfaringer.

Vold som Udtryksform
Marts 2015



Vi gør det sammen!

Brugerinddragelse i arbejdet med at forebygge konflikter og vold

Indhold

Brugerinddragelse i det voldsforebyggende arbejde	6
Udviklingscentret De 2 Gårde: Langt de fleste borgere bidrager til forebyggelsesplanen	9
Botilbuddet Åse Marie: Det er også voldsforebyggelse at tale ordentligt sammen	12
Socialpsykiatrien i Høje Taastrup: Beboerne bestemmer, hvem de samarbejder med	14
Botilbuddet Kobbegaarden 3: Borgerne vælger fællesskabet til og fra	16
Botilbuddet Slotsvænget: Ansatte med brugerbaggrund er med til at forebygge vold	19
Center for Job og Oplevelse: Forumteater sætter konflikterne i nyt lys	22
Botilbuddet Orion: Tryghedsplanen forebygger vold	24
Botilbuddet Lunden: Konfliktmægling er sat i system	26
Center for Jobindsats: Styrket borgerkontakt – det handler om at blive hørt	29
Botilbuddet Holmehøj: Sociale historier giver struktur på hverdagen	32
Skovgården: „Vi vil være det allerbedste sted at arbejde“	34

Det er ledelsen og medarbejderne, der har ansvar for at forebygge konflikter og vold på arbejdspladsen. Men langt de fleste brugere af sociale tilbud kan og vil gerne bidrage til det. Når brugerne inddrages, smitter det af på både de ansattes arbejdsmiljø og borgernes trivsel og tilfredshed.

Brugerinddragelse I det voldsforebyggende arbejde

Birgitte Bækgaard Brasch, Vold som Udtryksform

Ansattes arbejdsmiljø og borgeres trivsel og tilfredshed er to sider af samme sag. Derfor er det også oplagt, at ansatte og borgere går sammen om at forebygge konflikter og vold. Ansvaret for at skabe gode og udviklende miljøer for alle er i første omgang placeret hos ledelse og medarbejdere, men langt de fleste borgere vil gerne og kan godt bidrage.

Det er forebyggende at inddrage brugerne

Brugerinddragelse i det voldsforebyggende arbejde handler om, at ledere og medarbejdere gør en indsats for at inddrage brugere, borgere eller patienter i arbejdet med at forebygge konflikter og vold.

Indflydelse på eget liv er en rettighed, der er sikret af både internationale konventioner og danske love, men socialt udsatte og sårbare borgere har ofte brug for støtte til at udøve denne ret.

Inddragelse af borgere i voldsforebyggelse kan godt tænkes ind i den sammenhæng.

Miljøet og de faglige tilgange på social- og sundhedsområdet har stor indflydelse på kvaliteten af samarbejdet mellem ansat og borger, på hvordan borgeren trives, og derved også på om borgeren kommer i konfliktfyldte situationer, hvor hun eller han reagerer med vrede, aggression, trusler og vold.

Pointen med at inddrage brugerne i det voldsforebyggende arbejde er, at det er forebyggende at inddrage og give reel indflydelse til borgerne, lytte til dem og tage deres input, meninger og ønsker alvorligt. Samtidig skal der også tages hensyn til de ansattes sikkerhed.

Viden om brugerindflydelse

Gennem et litteraturstudie og en række interviews afdækkede Platform for brugerindflydelse¹ i 2014 den eksisterende viden om effekten af brugerindflydelse generelt. Afdækningen viste nogle overordnede tendenser: Der er på nuværende tidspunkt begrænset viden om effekten af brugerindflydelse. Og den viden, der er, fokuserer hovedsageligt på handicap og patientområdet. Desuden har den eksisterende viden især fokus på, hvordan man skaber brugerindflydelse, samt hvilke barrierer der er, frem

for på effekten af brugerindflydelse. Litteraturstudiet viser også, at der er mest fokus på effekten for brugerne, ikke effekten på arbejdspladsniveau.

Afdækningen fremhæver syv områder, som brugerindflydelse kan forventes at have indflydelse på:

1. Brugerne bliver mere bevidste om og bedre til at udtrykke egne behov.
2. Brugerne oplever større ansvar for hinanden, medarbejdere og ledelse, og de får mere ejerskab for bo- eller dagtilbuddet.
3. Brugerne bliver mere initiativrige, og brugere og medarbejdere bliver mere spontane.
4. Det psykiske arbejdsmiljø for medarbejdere og ledelse bliver bedre.
5. Brugernes sociale relation og netværk styrkes – også til medarbejdere og ledelse.
6. Der kommer større åbenhed og gennemsigtighed på bo- eller dagtilbuddet på tværs af brugere, medarbejdere og ledelse.
7. Medarbejdere og ledelse anerkender og trækker mere på brugernes ressourcer.

Artiklerne i denne publikation viser, at ansatte og borgere på sociale bo- og dagtilbud m.m. sammen kan forebygge konflikter og vold. De griber det an på mange forskellige måder, men fælles for deres erfaringer er, at dialog, anerkendelse, selvbestemmelse og mest mulig kontrol over eget liv er med til at sikre et ligeværdigt samarbejde. Og det har en positiv indflydelse på forekomsten af konflikter og vold.

Der er, som det fremgår, brug for mere viden om effekten af brugerindflydelse – ikke mindst på arbejdspladsniveau. Samtidig er der noget, der tyder på, at brugerindflydelse kan forventes at have positiv effekt på det psykiske arbejdsmiljø for medarbejdere og ledelse. Det understøttes af artiklerne på de næste sider.

1) Socialt Udviklingscenter SUS, 2014: Afdækning af viden om effekten af brugerindflydelse. Find mere viden om afdækningen samt om brugerindflydelse på www.sus.dk og på www.brugerindflydelse.dk

Brugerinddragelse eller brugerindflydelse

Der er forskel på brugerinddragelse og brugerindflydelse¹. Men i praksis benyttes begreberne ofte synonymt, hvilket også er tilfældet her i hæftet.

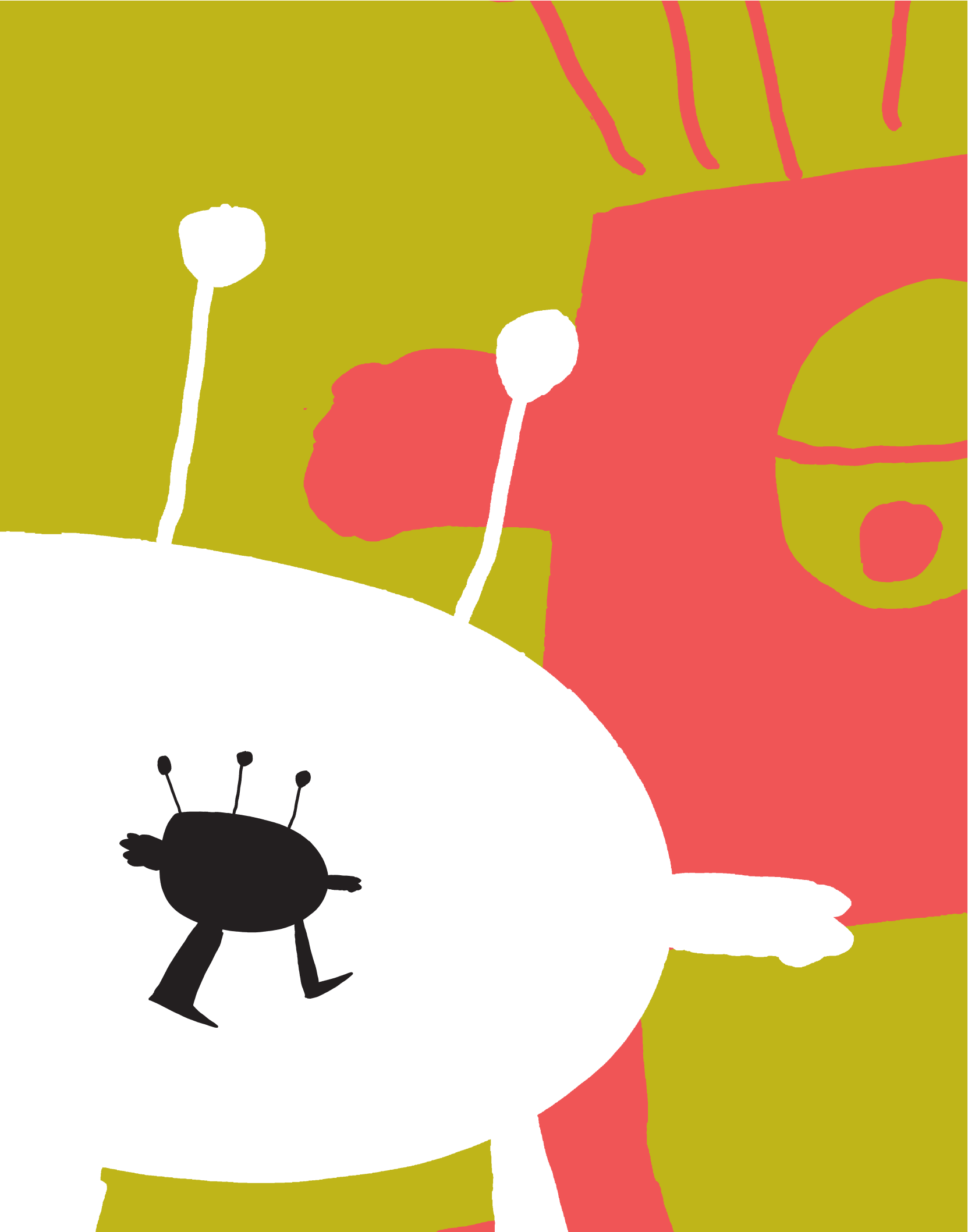
Brugerinddragelse

Brugerens synspunkter inddrages i tilrettelæggelse og beslutninger om det tilbud, brugeren benytter sig af. Men synspunkterne påvirker ikke nødvendigvis direkte de afgørelser, der træffes. Brugerinddragelse handler om, *hvordan* og *hvornår* brugeren bliver spurgt eller hørt – altså inddraget.

Brugerindflydelse

Brugeren er med til at træffe beslutninger og har reel indflydelse på tilrettelæggelsen af det tilbud, han eller hun modtager. Brugerindflydelse handler om, *hvor meget* brugeren er med til at bestemme i praksis – altså i hvor høj grad brugeren har reel indflydelse.

Kilde: www.brugerindflydelse.dk



Forebyggelsesplaner har betydet en kæmpe forskel for både de ansattes arbejdsmiljø og borgernes udviklingsmuligheder på Udviklingscentret De 2 Gårde. Det er livsfortællingerne, personalet gerne vil have frem, så de kan handle ud fra, hvad der er bedst for den enkelte borger.

Langt de fleste borgere bidrager til forebyggelsesplanen

Udviklingscentret De 2 Gårde i Børkop er et bosted for mennesker med udviklingshæmning. Alle borgere på udviklingscentret har en forebyggelsesplan, helt præcist kalder de den 'Forebyggelsesplan for borgere med udadreagerende/selvskadende eller truende adfærd'. Af planen fremgår det, hvordan den udfordrende adfærd kan komme til udtryk hos borgeren, hvad personalet skal være opmærksomme på og konkret skal gøre, hvis adfærden opstår.

Forebyggelsesplanen udarbejdes kort efter, at en ny borger er flyttet ind. Martin Schmidt, der er arbejdsmiljø- og MED-repræsentant, oplever at det har skærpet personalets opmærksomhed på borgerens udfordringer og udviklingsmuligheder:

„Vi er meget opmærksomme, fordi vi ved, vi skal lave en forebyggelsesplan. Det, at vi er opmærksomme på borgerens fortællinger, gør rigtig meget. Vi holder samtaler med borgeren, og han fortæller om sine tidligere livserfaringer, hvad han gjorde i situationer, hvor han blev vred, eller hvor andre blev vrede. Om han kan rumme det, og hvad man så gør i sådan en situation. De snakke har vi fra starten, vi begynder at danne os et indtryk. Det er et godt udviklingsværktøj til at se, hvor vi er henne, og hvor vi skal henad.“

Teamet omkring den pågældende borger udarbejder et udkast til forebyggelsesplanen ud fra de fortællinger, der kommer frem. Planen

gennemgås på et personalemøde, hvorefter borgeren får læst planen op, og kommer med sine meninger om den. De bliver også skrevet ind. Forebyggelsesplanerne bliver revideret jævnligt, og en gang om året er der status-samtale med borgeren.

Alle kan inddrages

Formålet med forebyggelsesplanerne er først og fremmest at undgå magtanvendelser, men planerne er også vigtige i forhold til borgerens udvikling og de ansattes arbejdsmiljø. Martin Schmidt fortæller:

„Vi tager udgangspunkt i forebyggelsesplanen, når der skal laves statusbeskrivelser, eller hvis borgerens handlekommune beder om at få en opdatering. Så reviderer vi altid forebyggelsesplanen. Vi skulle jo gerne komme fremad. Derfor kigger vi hele tiden forebyggelsesplanerne igennem. Også for at få nogle af de fortællinger ind, som borgerne drager af de oplevelser, vi har sammen. Man lærer jo noget nyt hver gang, man har været i konflikt med sig selv eller andre.“

Borgerne på De 2 Gårde har forskellige grader af udviklingshæmning, og en del har også fysiske handicap. Det er Martin Schmidts erfaring, at stort set alle borgere kan inddrages, men der skal være et udgangspunkt, og de kan bidrage på forskellige niveauer. Det handler meget om, hvordan personalet får det formidlet:

„En multihandicappet kan jo godt nikke eller give tegn for, om han er enig eller uenig. Så i princippet handler det om, hvordan det bliver 'leveret' fra personalets side.“

Livsfortællinger giver fælles faglighed

De sidste par år har De 2 Gårde arbejdet med udgangspunkt i borgernes livsfortællinger. Det er blevet et fælles fagligt udgangspunkt, og det har betydet, at der er kommet en meget højere faglighed. Det er også nødvendigt, fortæller Martin Schmidt, for borgerne kan have mange problemstillinger:

„De kan have psykoser, og de kan komme rigtig langt ud, hvor de ikke har andre muligheder end at ty til vold. Nogle er jo opvokset med det. Når de løber tør for ord eller føler magtesløshed, er det eneste, de kan gøre, at slå og sparke. Så er det vigtigt, at personalet er dygtige til at forebygge.“

Alle fastansatte har fået, eller er i gang med at tage et kursus af et års varighed i narrative livsfortællinger. Kurset har givet personalet et meget konkret fagligt udgangspunkt, som de blandt andet bruger, når de skal udarbejde forebyggelsesplaner. Tidligere var der en del ansatte uden pædagogfaglig uddannelse, som kom på meget forskelligartede kurser. I dag bliver fagligheden prioriteret meget højt, der er

kun omkring 10 pct. tilbage, som ikke har en relevant grunduddannelse.

Martin Schmidt fortæller videre:

„Livsfortællinger er blevet implementeret og er vores primære måde at arbejde med borgerne på. Og det er en KÆMPE forskel. Vi har virkelig fået noget faglighed i praksis. Vi er blevet mere opmærksomme på, hvad der ligger bag de fortællinger, som folk har. For eksempel kan vi sige: 'Kan du huske den gang, du fortalte mig, at det hjalp at kramme din hund Bertram. Må jeg ikke lige være Bertram og give dig en krammer?' Vi kan også drage deres fortællinger ind i vores voldsforebyggende arbejde. Det er meget mere nærværende. Det virker helt vildt godt.“

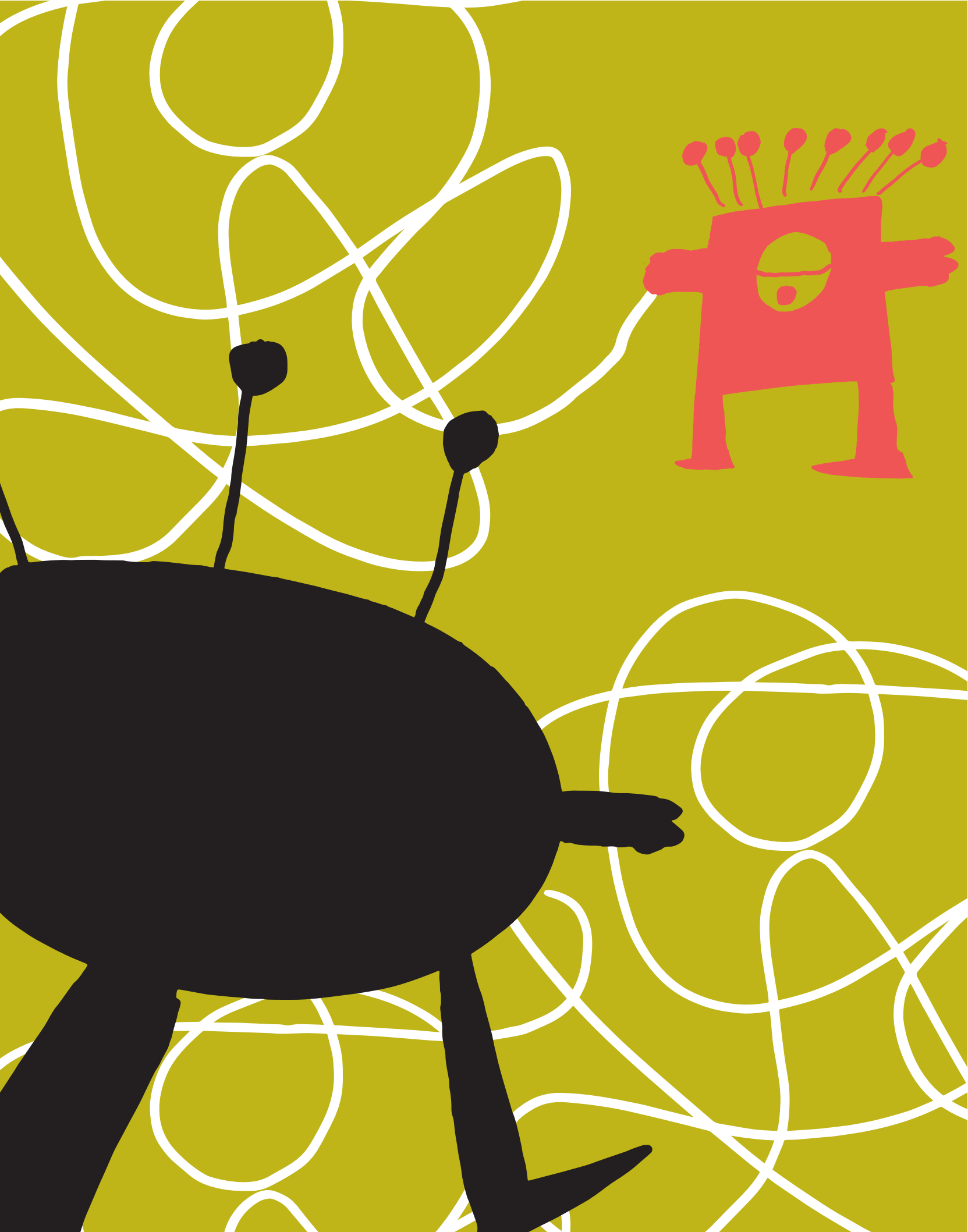
Der er stadig en del skadesanmeldelser på De 2 Gårde, men Martin Schmidt kan se en positiv udvikling:

„Jeg synes, jeg kan se, at konflikterne i mindre grad skyldes personalets optrapning. Der oplevede jeg selv tidligere, at jeg ikke vidste nok. Jeg gik nogle gange ind i nogle fortællinger, hvor jeg skulle have holdt mig ude.“

Martin Schmidt er ikke i tvivl om, at kurset og arbejdet med borgernes livsfortællinger samt forebyggelsesplaner har givet personalet en bedre faglighed og en mere konfliktforebyggende adfærd.

Udviklingscentret De 2 Gårde, Børkop

Udviklingscentret De 2 Gårde er en fusion pr. 1.1.2013 mellem Fuglekær Udviklingscenter og Møllegården. Botilbuddet er placeret på fire matrikler. Der er i alt 73 boliger, 30 boliger efter servicelovens § 108 og 43 boliger efter almenboliglovens § 115. Borgerne har forskellige grader af udviklingshæmning, en del har også fysiske handicap, psykiatriske diagnoser, sociale problemstillinger og doms-anbringelser.



Botilbuddet Åse Marie har gode erfaringer med at inddrage beboerne og tale sammen om adfærd og konflikter.

Det er også voldsforebyggelse at tale ordentligt sammen

På botilbuddet Åse Marie bor 24 mennesker med psykisk lidelse og misbrug. Blandt beboerne er mange forskellige nationaliteter repræsenteret. Med mange forskellige mennesker og hensyn at tage kan det ikke undgås, at der jævnligt opstår konflikter – både mellem beboerne internt og mellem personale og beboere. Men når man tør tale direkte sammen, opstår der færre konfliktfyldte episoder.

Borgeren har også brug for debriefing

Åse Marie åbnede for tre år siden. Og personalet har arbejdet med at sætte rammer for en fælles faglighed og opbygge en god kultur på stedet, fortæller forstander Sussi Sandager:

„Vi flyttede ind i helt nye rammer og kunne lægge vejen, mens vi gik den. Alligevel kan det godt være svært. Især kan nogle ansatte have svært ved at lade være med at gå ind i konflikten, lige når den er der. De vil gerne opnå retfærdighed, men det er ofte bedre at vente med at tale om det – til et andet tidspunkt.“

Senere, når følelserne har lagt sig, inddrager personalet beboeren og taler med ham eller hende om, hvad der skete i situationen. De ser på situationen fra flere sider, så beboeren også får en forståelse af, hvad der sker med dem, der bliver udsat for eksempelvis råb, skældsord og

smækkede døre. Det virker forebyggende at inddrage beboerne på denne måde og få talt situationerne ordenligt igennem. Sussi Sandager fortæller videre:

„Mange af konflikterne opstår mellem borgerne, og personalet bliver tit bedt om at hjælpe med deres indbyrdes konflikter. Det gør vi gerne, men beboerne skal også selv tage ansvar. Faktisk har vi meget få konflikter i forhold til vores målgruppe, som har aktivt misbrug og sindslidelse.“

Personalets og beboernes normer er meget forskellige. Nogle beboere har aldrig levet 'et almindeligt liv'. Bare det at sidde ved et bord er nyt for nogle. Selvom normerne er forskellige, gør personalet meget ud af at samarbejde ligeværdigt med beboerne, ved at være autentiske i deres tilgang:

„Vi er alle sammen mennesker, og voldsforebyggelse er også at være oprigtige og tale ordenligt sammen,“ siger Sussi Sandager.

Det er beboernes hjem, så de bestemmer selv

Åse Maries centerbygning rummer kontorer, mødelokale, vaskeri, NADA (øreakupunktur) café samt fælles køkken og opholdsrum. Herudover er der i alt 24 boliger – nogle i center-

bygningen og andre i rækker rundt om på grunden. To af boligerne er akutboliger, som er møblerede værelser med bad. Resten er lejligheder på 65 kvm. med køkken og bad.

„Det er beboernes egen lejlighed, og der må de selv bestemme, om de ryger hash, eller hvad de gør. Men personalet hjælper dem selvfølgelig med at opnå 'det gode liv'. Vi skal gribe de drømme og visioner, den enkelte har for fremtiden, og skabe en vej til dem – samtidig med at vi respekterer deres ret til selv at bestemme,“ siger Sussi Sandager.

Der er nedsat et beboerråd, som holder beboermøder hver 14 dag. På møderne taler beboerne og personalet fx om, hvordan de passer på hinanden og passer på tingene.

Fælleshuset er et samlingspunkt, hvor de fleste blandt andet spiser sammen. De gør meget ud af maden. Den skal være lækker og indbydende, hvilket er vigtigt, fordi mange beboere er underernærede:

„Langt de fleste spiser sammen i fælleshuset

hver dag – både beboere og ansatte. Beboerne skal føle sig velkomne, når de kommer til fælleshuset. Vi har mange hverdags snakke under måltiderne, hvor jeg virkelig kan mærke, at vi har respekt for hinanden. Og der er meget få konflikter omkring maden. Al mad er serveret på en buffet, så beboerne kan tage den mad, de ønsker.“

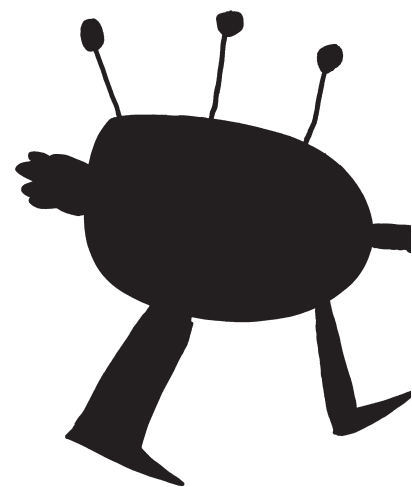
De få, der ikke kan holde ud at spise med de andre, får maden bragt til deres lejlighed.

Oplæring af alle medarbejdere

Den faglige uddannelse og erfaring bliver vægтет højt på Åse Marie. To ansatte er uddannede Durewall-instruktører, de lærer deres kolleger, hvordan de kan forebygge vold ved at placere sig hensigtsmæssigt i rummet og kommunikere på en konfliktnedtrappende måde. Alle nyansatte får en basisuddannelse i Durewall, nænsom nødværge og voldsforebyggelse. Basisuddannelsen rummer også førstehjælp, medicinhåndtering og NADA øreakupunktur.

Åse Marie, Bjæverskov

Åse Marie er et botilbud for mennesker med sindslidelse og misbrug. En del af beboerne har en dom til behandling. Der er i alt 22 lejligheder med eget køkken, toilet og bad. Hertil kommer 2 akutboliger. I hovedbygningen er der fælleskøkken og faciliteter til samvær på tværs af husene. Botilbuddet er etableret efter friplejeboligloven, så alle kommuner i Danmark kan visitere til boligerne i samarbejde med Åse Marie. Åse Marie er en selvejende institution tilknyttet fonden Mariehjemmene.



Socialpsykiatrien i Høje Taastrup Kommune har sat fokus på at opnå mere resonans i relationerne mellem borgere og ansatte. Borgerne har fået mere indflydelse på, hvem de vil samarbejde med om hvilke opgaver og aktiviteter. Det har gjort relationerne mere livgivende. Og det har betydet færre konfliktfyldte situationer.

Beboerne bestemmer, hvem de samarbejder med

Socialpsykiatrien i Høje Taastrup Kommune har i et treårigt projekt om resonans og livgivende relationer arbejdet med at skabe rammerne for, at der kan opstå mere resonans i relationerne mellem medarbejdere og borgere.

En relation med resonans viser sig som *'En umiddelbar samklang mellem to mennesker, der kan katalysere samarbejdet'*¹. Det modsatte af resonans er dissonans. Når der er dissonans mellem mennesker, har vi mest lyst til at trække os væk fra hinanden, vi mærker følelser som uro, ubehag eller vrede. Fælles for resonans og dissonans er, at vi berøres af hinanden.

For at understøtte resonanstilgangen fik borgerne indflydelse på, hvilke medarbejdere de ønskede skulle hjælpe dem med hvad. Borgerne sammensætter selv det team af ansatte, som de synes vil være bedst til at støtte dem.

Nogle gange kan resonans mærkes allerede ved det første møde med et menneske, man ikke kender, andre gange opstår det over tid. Derfor kan beboerne også vælge en ny sammensætning af medarbejderteamet, når der opstår resonans med andre ansatte eller nye behov og mål, der kan understøttes bedre af andre. Det giver relationerne liv.

Personalet mærker også mere liv i relationerne – både til beboere og hinanden. Den nye måde at fordele kontaktpersoner på

betyder, at kvaliteten af relationerne er noget, de i langt højere grad er opmærksomme på og taler om i hverdagen.

Sammensætter selv sit team

I praksis fungerer det sådan, at når en borger kan mærke resonans med en bestemt ansat, kan borgeren ønske at få denne medarbejder i sit team. Borgeren sammensætter sit team både ud fra, hvem han eller hun har resonans med, og ud fra særlige kompetencer, som borgeren aktuelt har brug for. Det kan være, borgeren ønsker en medarbejder med stor viden om kost og ernæring eller har brug for en medarbejder, der kan udfordre ham. Denne mulighed for til- og fravalg gør, at borgerne bliver mere opmærksomme på egne følelser og behov og i højere grad føler sig motiverede til at være aktive i forhold til deres ønsker og mål for fremtiden.

En medarbejder, der deltog i resonansprojektet, siger det sådan her: „Inden vi gjorde det på den måde, var det jo medarbejderne, der valgte, hvem VI mente, vi havde lyst til at være sammen med. Det er vi gået væk fra. Nu hedder det samarbejdspartnere. Og det er, fordi det er borgeren, der har magten. Hvor det var os, der havde magten førhen.“²

Resonans forebygger konflikter

Helle Andresen er udviklings- og innovationskonsulent i Høje Taastrup Kommune og var tovholder for resonansprojektet. Hun vurderer, at den øgede resonans i relationerne har haft stor betydning for beboerne. Hun har interviewet seks af beboerne for at få mere at vide om, hvordan de oplevede projektet:

„Jeg fik bekræftet, at det har givet beboerne rigtig meget. Flere af beboerne fremhævede, at resonans især er vigtigt for dem, når de har brug for at tale om meget personlige og følsomme forhold. Resonanstilgangen giver en større følelse af gensidighed og ligeværdighed i kontakten mellem beboere og ansatte. Og derfor virker tilgangen også forebyggende på konflikter.“

Ved slutningen af projektet sidst i 2013 kunne det endnu ikke aflæses i statistikkerne, om det at sætte fokus på resonans havde haft betydning for forekomsten af trusler og vold. Men personalet oplever klart, at resonans har haft en positiv påvirkning på trygheden, sikkerheden og arbejdsmiljøet i det hele taget. Personalet har fået mere fokus på betydningen af samarbejdet og kerneydelsen, som i socialpsykiatrien er nært knyttet til relationen til borgerne.

1) Evalueringsrapporten: Resonans – når relationer får liv, Socialt Udviklingscenter SUS, 2014. www.sus.dk

2) Citat fra medarbejder i evalueringsrapporten Resonans – når relationer får liv.

Socialpsykiatrien, Høje Taastrup

Resonansprojektet startede på botilbuddet Vestervænget, som nu er nedlagt og erstattet af nye og mere tidssvarende rammer i Kløverhuset. En del af det personale, som fik kendskab til betydningen af resonans er nu ansat i Kløverhuset og andre steder i Bo- og Bostøtteområdet for psykisk sårbare i Høje Taastrup Kommune. Derfor er resonanstilgangen i fuld gang med at sprede sig til andre af socialpsykiatriens områder.

Nye fysiske rammer på Kobbelgaarden 3 giver beboerne større mulighed for selv at vælge, hvor de har lyst til eller brug for at opholde sig. Det har fx betydet, at de kan trække sig, når de ikke magter at være sammen med andre mennesker.

Borgerne vælger fællesskabet til og fra

På Kobbelgaarden 3 har alle beboere en lejlighed, der er stor nok til, at de kan vælge at opholde sig der, hvis de har mest brug for at være sig selv.

Det kan lyde som en selvfølge, men for mange af Kobbelgaardens beboere er det nyt. Indtil de flyttede ind i det nye hus i august 2013, boede de fleste på et andet bosted i små værelser, hvor der ikke var den store mulighed for aktiviteter, for at spise eller i det hele taget at opholde sig længere tid. De fysiske rammer var på den måde styrende for, om beboerne var hos sig selv eller sammen med andre – frem for at beboerne kunne være der, hvor de havde lyst til eller behov for at være.

Når beboerne bliver inddraget, kan vold og farlige situationer forebygges

Beboerne har forskellige færdigheder, fx er det ikke alle, der har et verbalt sprog og kan udtrykke deres behov. For andre kan det være forandringer i hverdagen, der skaber kaos og udfordringer. Anne Mette Mikkelsen er arbejdsmiljørepræsentant på Kobbelgaarden, hun fortæller:

„På et tidspunkt fik vi en ny borger, som i løbet af dagen havde nogle perioder, hvor han fik det dårligt og reagerede udad. Når det skete, kunne han uden varsel fare direkte mod personalet. Sammen med beboeren fik vi lavet en ny dagstruktur, hvor han, når han kom hjem

fra skole, var i lejligheden en tid, for at få lidt ro. Det hjalp ham.“

Fortællingen er et godt eksempel på, hvordan god faglighed og brugerinddragelse i planlægningen kan være med til at forebygge vold. Beboeren kan ikke nødvendigvis selv finde på løsningerne, men de inddrages i, hvordan hverdagen tilrettelægges.

Slut med flyvende genstande fra 1. sal

En fælles drøftelse af løsningsforslag blev der også brug for, da det nye hus gav uforudsete udfordringer. Kobbelgaarden er bygget i to etager; på 1. sal kan man stå på reposen og kigge ned i det åbne og rummelige fællesareal. Det skabte på et tidspunkt nogle problemer, fortæller Anne Mette Mikkelsen:

„En beboer havde fået den uuhensigtsmæssige vane at smide ting fra 1. sal ned til stueetagen. Tingene landede på bordene, og det var farligt for dem, som sad der.“

Løsningen på problemet med flyvende genstande fra 1. sal til stuen blev fundet af beboerrådet, som fandt frem til, at det var bedre at flytte bordene i stueetagen end at forsøge at forbyde, at man må smide med ting, for den løsning troede de ikke på ville virke. Bordene blev herefter flyttet til steder, hvor de ikke kunne blive ramt af ting fra 1. sal. Det gjorde, at det ikke længere var så interessant at smide genstande ned.

Kobbelgaardens beboerråd består af beboerrepræsentanter, ledelse og medarbejdere. De mødes en gang om måneden, hvor de informerer hinanden, taler om hvordan det går på Kobbelgården samt beslutter forskellige ting, fx om indretning af fællesområder, hvordan højtider skal fejres, aktiviteter, ferier, samarbejde med ULF, Udviklingshæmmedes Landsforbund mv.

Al forandring er svær og tager tid

At få egen lejlighed på 46 kvadratmeter har været dejligt for de fleste beboere, men enkelte synes det har været svært. Det var eksempelvis helt nyt, at beboerne som udgangspunkt skulle spise i deres lejlighed. Anne Mette Mikkelsen fortæller, at en af beboerne søgte ud i fællesområdet og ikke ønskede at spise alene i sin lejlighed. Det var dog hurtigt løst ved, at en ansat sad med hende, når hun spiste.

Også for en anden borger, som ikke har så meget sprog, har det været svært at flytte til nyt. Når han ikke føler sig forstået, kan det udløse voldsom adfærd:

„Problemet er, at han rigtig godt kan lide at være i fællesskabet, men det er hver dag forskelligt, hvor længe han magter det. Vi er som personale hele tiden obs på ham og forsøger at guide ham til noget andet, når vi kan se han ikke magter fællesskabet,“ fortæller Anne Mette Mikkelsen.

Der er mange ting i spil i forhold til at finde på plads i nye rammer med 40 beboere. Mange af dem kender hinanden fra det gamle bosted, men med 10 flere lejligheder på Kobbelgården er der også kommet en del nye beboere.

Anne Mette Mikkelsen er ikke i tvivl om, at de nye rammer er bedre end de gamle, men flytning er en stor ting for stedets beboere, og forandringer tager tid for alle parter.

Kobbelgården 3, Fredericia

Kobbelgården er et bosted for personer over 18 år, med vidtgående og varig nedsat funktionsevne. Huset er en stjerneformet bygning i 2 etager, der rummer 40 lejligheder og et stort åbent fællesareal samt grønne udendørs omgivelser med diverse aktivitetsmuligheder. Kobbelgården blev taget i brug i august 2013. De fleste beboere kommer fra et ældre bosted i Fredericia, som var indrettet med små værelser.





Botilbuddet Slotsvænget i Lyngby-Taarbæk Kommune har gennem mange år haft ansatte med brugerbaggrund. De tror på, at det kan være med til at forebygge vold, men det er vigtigt, at brugerne også har en faglighed, som de kan bringe i spil.

Ansatte med brugerbaggrund er med til at forebygge vold

På Slotsvænget i Lyngby bor der 32 mennesker med psykiske lidelser. Der er omkring 40 ansatte, hvoraf en stor del selv har erfaringer med psykisk lidelse, med reaktioner på livets udfordringer eller som pårørende.

Slotsvænget har gode erfaringer med at have ansatte med brugerbaggrund, især når de ansættes på deres kompetencer, og ikke kun fordi de har egne erfaringer med psykisk lidelse. Faglige kompetencer er nødvendige for, at de kan indgå på lige fod med alle andre medarbejdere.

Ansatte med brugerbaggrund er med til at normalisere og afstigmatisere det at have en psykisk lidelse. Det giver håb for beboerne, at de kan se, at man kan komme sig.

Ansatte med brugerbaggrund er gode til at få øje på uretfærdigheder

Slotsvænget var et af de første botilbud i Danmark, der ansatte brugere. Det startede omkring 2003 med at beboere og ansatte havde en del fælles undervisning for at lære om recovery. For mange var det dengang svært at forstå, at mennesker med psykiske lidelser kan komme sig. Jørn Eriksen, som er forstander på Slotsvænget, fortæller:

„Vi skulle lære at forstå det, for det var så nyt. Hvad indebar det? Hvordan kunne vi arbejde i et recoveryperspektiv? I den fase søgte vi mennesker med egne erfaringer, fordi det var

så svært at forstå, at man kunne komme sig. Vi havde brug for at lytte til deres historier. Kunne man virkelig have været så syg og så blive rask?“

Både Jørn Eriksen og faglig leder Bodil Øster fremhæver betydningen af, at ansatte med brugerbaggrund er reflekterede over, hvad det var der hjalp dem i deres egen recoveryproces. Det er ikke nok at kunne fortælle om sit forløb, og hvilken medicin man har fået. Bodil Øster forklarer:

„Hvis man har sin faglige baggrund, sine kompetencer fra sin uddannelse og så i øvrigt har brugererfaring, som man kan bruge oveni – reflekteret i forhold til sin faglighed – så begynder det for alvor at spille.“

Jørn Eriksen supplerer: „Nogle med brugerbaggrund har det i sig. De reagerer meget spontant på ting, som de oplever som overgreb eller uretfærdigheder. Deres personlige oplevelse gør, at de kan mærke, at det her duer ikke. Hjertet mærker det dybest set før hovedet.“

Når personalet bliver hurtigt opmærksomme på uretfærdighederne, kan de bedre tage konflikterne i opløbet, og så er det ofte muligt at forebygge vold. Derfor tror Jørn Eriksen også på, at det at have ansatte med brugerbaggrund kan være med til at forebygge vold, men det kommer an på, hvad det er for brugere, man har ansat: „Vi skal ikke ha' dem bare for at kunne skrive det på hjemmesiden, deres bidrag skal være fagligt, reflekteret og værdifuldt.“

Alle bliver ansat på baggrund af deres kompetencer

Slotsvænget har ansatte med brugerbaggrund mange steder i organisationen. Ingen er ansat *kun* på grund af deres egne brugererfaringer. Alle har en faglighed til det, de er ansat til, fx pædagog, sygeplejerske, farmaceut, fysioterapeut, psykolog, køkkenarbejder, administrativ medarbejder eller socialrådgiver.

Jørn Eriksen: „At have brugerbaggrund er et vidt begreb. På Slotsvænget har nogle af de allerbedste medarbejdere haft brugerbaggrund, men det gælder også nogle af dem, der absolut ikke var gode. Så det handler ikke om brugerbaggrund eller ej. Det handler mere om deres kompetencer, og hvad det er for mennesker.“

Hvis en arbejdsplads med høj forekomst af vold tror, at de bare kan ansætte nogle medarbejdere med brugerbaggrund og så slippe af med volden, så tror hverken Jørn Eriksen eller Bodil Øster på det. De tror derimod på, at man skal ændre tilgangen og holdningerne, så man går med folk i stedet for mod dem. Man skal starte med at finde ud af, hvilket miljø man gerne vil have – og så skal man skabe det.

At skabe et godt og udviklende miljø

At skabe et godt miljø for både ansatte og beboere handler ifølge Jørn Eriksen og Bodil Øster både om at have kompetente ansatte med fælles faglige tilgange, om brugerinddragelse og om at have nogle gode fysiske rammer, hvor beboerne har egne boliger, så de kan trække sig. Slotsvænget arbejder ud fra et generelt perspektiv på recovery, de er konstant nysgerrige på, hvad beboerne gerne vil. Helt konkret giver Bodil Øster et eksempel på vigtigheden af at lytte ordentligt efter, hvad beboerne siger og ønsker:

„Det kan godt være, de i første omgang råber det til dig, men så må du lytte ordentlig efter,

hvad budskabet er. Og respektere, at du fx ikke må komme i en beboers lejlighed. Hos den beboer jeg tænker på, må man gerne sætte en seddel på hans dør, om at man vil tale med ham. Så kan han tage initiativet til kontakt, når han er klar. Han vil ikke opsøges på fællesarealerne, han vil selv styre og tage kontakt, når der er noget.“

Bodil Øster forklarer, at det handler om hele tiden at prøve at finde ud af, hvad det er beboerne siger, i stedet for bare at korrigere beboernes adfærd. Personalet benytter elementer fra tilgangen low aousal (også kaldet rogivende pædagogik) og arbejder med at være gode til at håndtere konflikter, så de ikke kommer til at optrappe konflikterne eller at tage det personligt, når de fx bliver råbt af. For som Bodil Øster siger: „Hvad der ender med at være en trussel, handler jo også om, hvad du hører, når nogen råber til dig. Hvis en beboer råber, at jeg skal lade være med at snakke til ham, truer han mig så, eller giver han mig en besked, som jeg skal høre?“

Det er et vigtigt at lytte ordentligt efter og at respektere det, man hører, men det giver også nogle udfordringer i hverdagen, forklarer Bodil Øster:

„Det giver en masse dilemmaer, for vi skal så forhandle os på plads med, at 'indimellem skal der gøres rent i din lejlighed'. Men det er et andet sted at starte – i stedet for med kravet om, at 'her på stedet bliver der ryddet op og gjort rent en gang om ugen'.“

Det er i det hele taget vigtigt for at kunne forebygge vold, at beboerne føler sig mødt og forstået, understreger Jørn Eriksen:

„Det jo meget voldsforebyggende at føle sig mødt og forstået, frem for at skulle kæmpe om, hvorvidt man har ret, er syg eller skal have medicin. Alle de kampe, vi undgår, jeg tænker det er grunden til, at vi ikke har så meget vold.“

Slotsvænget, Lyngby

Der bor 32 mennesker med psykiske lidelser i botilbuddet Slotsvænget i Lyngby-Taarbæk Kommune. Der er ca. 40 ansatte i botilbuddet og 80 medarbejdere i alt, som varetager opgaver i forhold til bostøtte, akutilbud og jobtilbud.



På Center for Job og Oplevelse i Helsingør har ansatte og brugere – eller medarbejdere som de betegnes på stedet – brugt forumteater til at blive klogere på hverdagens konflikter.

sætter Forumteater konflikterne i nyt lys

To unge, Jesper og Mikkel, har en stor konflikt om, hvem der er kæreste med hvem. De er kommet godt op i det røde felt.

En fra personalet får skilt dem ad og tager først en snak med Jesper. Han bruger eksempler fra det forumteater, han så for nylig, til at forklare situationen: „Det er li'som ham med tyggegummi ... han var jo jaloux og følte sig udenfor ...!“

Efterfølgende taler den ansatte med Mikkel, som også uopfordret kommer med eksempler fra forumteatret: „Det er måske som ham, der lavede rygter i teatret... det er det, som sker for os nu ...“

Bagefter ønsker Jesper og Mikkel at tale alene sammen. Det gør de uden at råbe ad hinanden og uden at kaste med møblerne. Efter snakken er stemningen afslappet og begge er i godt humør resten af dagen.

Forumteatret, som de to unge henviser til, fandt sted på Center for Job og Oplevelse i Helsingør. Her har personale og brugere – eller medarbejdere, som de kaldes på stedet – brugt teater som et redskab til at forstå og forebygge konflikter.

De ca. 220 medarbejdere på centret har forskellige former for sociale, fysiske og psykiske handicap. De bruger centrets dagtilbud, arbejder på værkstederne eller går i jobskole (STU, den særligt tilrettelagte ungdomsuddannelse). I hverdagen opstår der forskellige slags konflikter: drillerier, konflikter om

praktiske ting eller om kærester og venner, som i tilfældet med Jesper og Mikkel. Det er konflikter som disse, ansatte og medarbejdere gerne ville blive bedre til at håndtere.

Teater om tre slags konflikter

Derfor arrangerede de en hel dag med forumteater for medarbejdere og personale. Teatret blev planlagt i samarbejde med en professionel forumteatergruppe, som stillede med fire skuespillere. Skuespillerne fik til opgave at spille teater ud fra tre cases fra hverdagen på Center på Job og Oplevelse. De spillede eksempler på konflikter og spurgte undervejs i teaterstykket ind til konflikten: Hvad tror du, at han tænker nu? Hvad ville du ønske, at personalet gjorde nu? Hvad kunne du godt tænke dig, at der skete nu? Alt sammen for at få feedback fra medarbejderne på deres egne og personalets roller i konflikterne.

Og det gik klokkerent ind hos mange af medarbejderne, fortæller ergoterapeut Britta Dalsgaard, som var initiativtager til forumteatret:

„Medarbejderne sad helt ude på kanten af stolen, levede sig helt ind i teaterstykket og bød ivrigt ind med kommentarer til skuespillerne: 'Sådan må man ikke sige ...' 'Du skal opføre dig ordentligt ...' De kunne genkende sig selv og grine af sig selv, og de fik sat nogle ting i perspektiv.“

Mere forumteater – om det svære

Den fælles dag med forumteater gav medarbejderne lyst til mere, og de ville gerne spille flere cases, hvor de kunne se sig selv i hverdags-situationer. Så i samarbejde med medarbejder-rådet blev der arrangeret to hele dage mere, hvor medarbejderne på værkstederne arbejdede i mindre grupper sammen med en skuespiller.

Denne gang tog teatret udgangspunkt i tre udsagn om 'det svære': „Det sværeste er at sige Nej“. „Det sværeste er, når andre ikke forstår, hvad jeg siger“ og „Det sværeste er at bede om hjælp“. Alle medarbejdere blev bedt om at vælge, hvilket udsagn de syntes passede på dem selv og deres hverdag. Sammen med skuespilleren spillede nogle af medarbejderne så et lille spil, der illustrerede en hverdagssituation.

Det var lærerigt, og medarbejderne kunne efterfølgende bruge det i hverdagen.

„Vi oplevede, at de brugte forumteatret som reference, når noget var svært: 'Det var ligesom ham der med kasketten i teatret ...',“ fortæller Britta Dalsgaard. Hun ser mange muligheder i forumteater:

„Det er et rigtig godt værktøj. Jeg synes især det har fungeret godt i forhold til STU-eleverne til at give træning i sociale kompetencer og indblik i personlige kompetencer og ikke mindst vise nye handlemuligheder. Forumteater kan bruges i mange andre sammenhænge, fx til at tale om at sætte grænser, til at sætte fokus på sociale spilleregler eller til at tackle konflikter på en skala fra 0 til 10.“

Center for Job og Oplevelse arbejdede sammen med professionelle skuespillere. Når man kender teknikken i forumteater, kan ansatte og brugere også selv fungere som skuespillere og instruktør.

Forumteater

Forumteater er en interaktiv teaterform udviklet i 1960'erne af den brasilianske instruktør Augusto Boal som led i De Undertryktes Teater. Skuespillere spiller genkendelige situationer om et aktuelt problem for tilskuerne (deltagerne). Dernæst kan deltagerne foreslå løsninger, som så improviseres ind i spillet. Forumteater giver deltagerne mulighed for at teste forslagene på scenen – enten ved at instruere skuespillerne eller ved selv at overtage en rolle. Spillet ledes af en foruminstruktør.

Der findes mange teatergrupper, der arbejder med forumteater – søg på nettet. Personale og borgere kan også selv agere skuespillere.

Center for Job og Oplevelse, Helsingør

Center for Job og Oplevelse er et socialt uddannelses- og beskæftigelsestilbud i Helsingør Kommune. Centret beskæftiger ca. 200 medarbejdere med forskellige former for sociale, fysiske og psykiske handicap – i dagtilbud, på værksteder og i jobskole. Der er ca. 70 ansatte.

På botilbuddet Orion i Hillerød har alle beboere en tryghedsplan.

Det er en samarbejdsaftale mellem beboer og personale, som skal være med til at forebygge voldsomme episoder.

Tryghedsplanen forebygger vold

„Mine voldsituationer har oftest været i forbindelse med uklare meldinger fra personale. Jeg har følt mig nedgjort og nedværdiget, og personalet har været dem, der havde retten og magten.

Mange steder er det sådan, at det kun er de professionelle, der har ret til at have meninger og holdninger til den individuelle plan, men jeg tror, at hvis man turde bringe beboeren ind der, hvor beslutningerne træffes, ville konflikterne blive mindsket. Jeg siger ikke, at de forsvinder helt, men god kommunikation er oftest forbundet med gode relationer.“

Ordene kommer fra Heidi, som er tidligere beboer på botilbuddet Orion i Hillerød. De står som indledning til den personlige tryghedsplan, som alle beboere på Orion udarbejder sammen med personalet.

Hvordan hjælper vi dig bedst, når det er svært?

Beboerne på Orion har en psykisk lidelse og mange har også et misbrug. Konflikter er en uundgåelig del af hverdagen, men i alles interesse gælder det om at forhindre, at konflikterne trapper op og måske ender i vold.

„Vi har løbende dialog om, hvordan vi bedst støtter beboerne i at undgå at komme i situationer, hvor de reagerer voldsomt. Vores afsæt er faglighed, medmenneskelighed og refleksion, så vi løbende tilpasser vores praksis. Beboernes personlige tryghedsplan er en samarbejdsaftale med medarbejderne. Den skal ligge klar senest tre måneder efter, at beboeren er flyttet ind,“

fortæller Perry Nymann, som er daglig leder på Orion.

Formålet med tryghedsplanen er, som navnet siger, at skabe tryghed blandt beboere, dagbrugere og medarbejdere. Planen skal understøtte samarbejdet om at forebygge og mindske risikoen for, at beboere og medarbejdere kommer til skade. Og sikre, at håndtering af konflikter og vold sker så skånsomt som muligt og med størst muligt hensyn til beboerne.

Planen, som udfyldes af medarbejder og beboer i fællesskab, tager afsæt i spørgsmål om beboerens erfaringer med situationer, der kan føre til voldsomme reaktioner. I planen noteres også beboerens erfaringer med, hvordan sådanne situationer bedst kan forebygges eller håndteres. Endelig noteres beboerens gode råd til medarbejderne om, hvordan de bedst kan hjælpe samt beboerens særlige ønsker, fx i forbindelse med tvangsindlæggelse eller andet.

Tryghedsplanen er en del af beboerens individuelle plan, der handler om samarbejde om ønsker, mål og drømme.

Opbygger relationer i 'fredstid'

Samarbejdet og relationen mellem beboere og medarbejdere er afgørende. Hvis ikke det fungerer, opstår der let uro og angst.

Som Perry Nymann siger, så handler det om at 'sætte penge i relationsbanken i fredstid'. Han giver et eksempel med en tidligere beboer:

'Jette' blev misbrugt som barn, derfor føler hun det som et overgreb, hvis en mand lægger hånden på hende. Det ved kontaktpersonen,

der løbende taler med Jette, og det er vigtig viden for personalet. Når Jette bliver vred, er det en hjælp, at det er en kvinde, der går ind i dialogen hvis det er muligt. Hvis det er en mand, er det vigtigt at han ikke bruger fysisk kontakt for at skabe tryghed.

For andre beboere er det vigtigt, at personalet ikke siger et bestemt ord, eller at de viser, at de kan rumme vreden, hvis beboeren reagerer voldsomt, og hjælper ham eller hende med at tage kontrollen tilbage.

Alt det bliver skrevet ind i tryghedsplanen.

Vi skal turde dialogen

I relationen er det vigtigt at være tydelig og interessere sig oprigtigt for den andens perspektiv. At turde tage dialogen, understreger Perry Nymann og fortæller:

„En af vores tidligere beboere dyrkede kampsport og gik i perioder rundt og lavede øvelser i hele huset. Han var mistroisk over for omverdenen og mente, han var udødelig og guddommelig. Medarbejdere og beboere blev let bange for ham. En dag sad han i caféen og så lukket og truende ud. Stort set alle andre forlod cafeen. Set udefra fodrede han alles fantasi om, at han ville eksplodere, hvis man henvendte sig til ham.“

„Jeg satte mig for at udfordre den fantasi. Jeg satte mig over for ham og delte mine oplevelser af situationen med ham. Først svarede han ikke og så lige igennem mig. Så så han forbavset på mig og sagde, at han ikke ønskede at gøre nogen ondt. Han havde siddet i sin lejlighed og haft det dårligt. Fordi han var sulten, var han nødt til at gå i caféen, men han kunne ikke

overskue at være i kontakt med nogen. Han passede på sig selv og blev overrasket over, at vi oplevede ham som truende. Vi aftalte, at han kunne ringe til personalet, når han havde det sådan, så kunne vi bringe ham maden.“

„Min pointe er: Hvordan skal vi få viden om noget, vi ikke forstår, hvis ikke vi spørger? Hvordan får vi bekræftet, at vi forstår, hvis ikke vi spørger? Nogle gange handler vi på vores tolkninger og glemmer at spørge, hvordan modparten oplever situationen.“

Brugerindflydelse i alt

Dialog, samarbejde og brugerindflydelse er nøgleord på Orion. Personalet arbejder for at skabe de bedst mulige rammer for brugerindflydelse.

Brugerne er med i ansættelsesudvalget, når der skal ansættes nye medarbejdere. Personalet faciliterer beboermøder, hvor beboerne kan komme på banen med deres synspunkter. Beboerne har en fast kontaktperson, som de selv er med til at vælge, og der er ansat to recoverymentorer, medarbejdere med brugerbaggrund. Nogle af brugerne underviser også medarbejderne, blandt andet ved at fortælle deres livshistorier og fortælle om, hvordan de har mestret tidligere udfordringer i deres liv.

Orion, Hillerød

Orion er et specialiseret bo- og rehabiliteringstilbud til voksne med særligt komplekse psykosociale vanskeligheder. Der er 38 boliger. Beboerne har ofte mange indlæggelser på psykiatrisk hospital bag sig. Nogle har behandlingsdomme for vold, og mange er blevet smidt ud fra de steder, de har boet. På Orion bliver ingen smidt ud. Nogle bor midlertidigt på Orions hostel, andre flytter til egen bolig på Orion eller udenfor. Orion er også leverandør til VISO.

Botilbuddet Lunden arbejder systematisk med konfliktmægling.

Det er er med til at understøtte et godt arbejdsmiljø, fastholde gode relationer og beboernes ansvar for eget liv og handlinger.

Konfliktmægling er sat i system

Da Arbejdstilsynet for nylig besøgte Lunden, fremhævede de botilbuddets initiativ med konfliktmægling som et positivt tiltag i arbejdsmiljøarbejdet.

Lunden, som huser borgere med sindslidelse og misbrug, har for nylig systematiseret arbejdet med konfliktmægling. Formålet med mæglingerne er generelt at skabe et sundt socialt miljø på Lunden – for både medarbejdere og beboere. Det handler også om at fastholde beboernes ansvar for eget liv og egne handlinger, og om at anskueliggøre og vise konstruktive måder at løse konflikter på i praksis.

Seks medarbejdere, som ikke har direkte beboerrelateret arbejde, fungerer som konfliktmæglere. For at være klædt på til det har de været på kursus hos Center for Konfliktløsning.

Handler ofte om misforståelser

Mæglingerne foregår både i forhold til konflikter mellem beboere, konflikter mellem beboere og medarbejdere og konflikter mellem medarbejdere.

„Hvis to beboere har en konflikt, er det medarbejderne eller ledelsen, der griber ind og opfordrer til en konfliktmægling. Nogle gange kræver det lidt overtalelse. Hvis konflikten er mellem en beboer og en medarbejder, er konfliktmæglingen 'obligatorisk' for medarbejderen, men beboeren skal motiveres til at deltage,“ fortæller Nick Greve Hansen, som er udviklingskonsulent på Lunden og også fungerer som konfliktmægler.

En konflikt mellem en beboer og en

medarbejder kan fx handle om misforståelser, der gør, at beboeren føler sig 'tromlet', bliver utryg eller angst. Nick Greve Hansen giver et eksempel:

„En beboer havde det dårligt, og en medarbejder, som normalt har god kontakt til beboeren, ville hjælpe ham. Beboeren, som var i sin lejlighed, ville ikke have hjælp og bad medarbejderen gå. Da medarbejderen alligevel valgte at blive, skubbede beboeren hende, så hun faldt. Ved den efterfølgende konfliktmægling fik de talt sammen og fortalt hinanden, hvad de hver især tænkte og troede i situationen.“

Man bliver hørt og taget alvorligt

Det har stor værdi at være i samme rum og stille og roligt få lov til at 'aflevere' sin historie – fremlægge sine synspunkter og forstå den andens – i en faciliteret proces, fortæller Nick Greve Hansen.

„Beboerne har taget meget positivt imod mæglingerne. De bliver hørt og taget alvorligt, og de får en anden version af virkeligheden, end den, de selv oplever. Ofte er det helt banalt: 'Jeg troede du mente ...', 'Jeg troede, du gjorde sådan, fordi ...'“

I enkelte tilfælde fører mæglingen til, at der bliver lavet konkrete aftaler, men som regel er mæglingen 'nok' i sig selv.

Det er tydeligt, at der sker noget godt

Udfordringerne ved mæglingerne er mest af praktisk karakter. Det kan være svært at holde



beboerne fast på aftaler om en konfliktmægling 'i næste uge', så i praksis bliver det ofte 'her og nu', når de to parter er til stede. Nogle beboere har brug for at have en bisidder med til mæglingen for at føle sig trygge. Andre har brug for en tolk, fordi de ikke taler dansk. Det gør, at processen bliver lidt mere 'besværlig'.

Lunden har endnu ikke evalueret de systematiske konfliktmæglings. Men de foreløbige erfaringer er gode:

„Vi kan se, at det virker. Når folk kommer ud fra en konfliktmægling, er det tydeligt, at der er sket noget godt. Derfor giver det god mening. Konflikterne bliver mindre; helt indiskutabelt,“ siger Nick Greve Hansen.

3 slags konflikter

Konfliktmæglingen på Lunden finder sted i forhold til 3 slags konflikter:

Beboer/ beboer

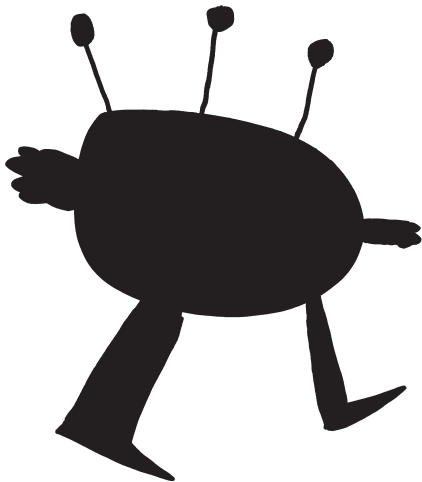
Fx konflikter, der handler om at en beboer skylder penge, eller konflikter mellem beboere, der går hinanden på nerverne.

Medarbejder / beboer

Fx konflikter i forbindelse med det daglige samarbejde eller akut opståede voldsomme episoder.

Medarbejder / medarbejder

Oftest konflikter om faglige tilgange til arbejdet med beboerne.



Lunden, Brøndby

Bo- og beskæftigelsestilbuddet Lunden er et højt specialiseret socialpsykiatrisk tilbud i Region Hovedstadens Psykiatri. Lunden tilbyder psykosocial rehabilitering i form af 'integreret indsats' (psykisk lidelse og misbrug), der orienterer sig mod den enkelte beboers recovery. Lunden har stor erfaring med transkulturel psykiatri og dobbeltproblematikker. Der er 36 beboere og 65 medarbejdere.



Center for Jobindsats i Københavns Kommune arbejder med Styrket Borgerkontakt.

Metoden fokuserer på relationen mellem medarbejder og borger. Den øger borgerens mulighed for at føle sig hørt og er på den måde med til at forebygge frustrationer og konflikter.

Styrket borgerkontakt - det handler om at blive hørt

Center for Jobindsats i Københavns Kommune betjener borgere, der har været ledige i længere tid, ca. 40 pct. har været uden arbejde i over fem år. Ud over at være ledige har mange af borgerne desuden udfordringer med sprog, dårligt helbred eller sociale problemer.

For borgerne kan de mange krav, som stilles i forbindelse med sagsbehandlingen, synes uoverskuelige og urimelige. Når borgerne samtidig sjældent har meget overskud og måske endda har det elendigt, kan presset føre til forskellige reaktioner.

„Nogle borgere reagerer med klager, andre udtrykker sig med vold og trusler, og andre igen reagerer ved at gå hjem og dukke sig. I bund og grund handler det om frustrationer over ikke at blive hørt. Styrket Borgerkontakt hjælper os til at foregribe, at borgerne når til et sted, hvor de reagerer sådan,“ forklarer udviklingskonsulent i jobcenteret Anne Krasilnikoff.

Styrket Borgerkontakt er kort fortalt en metode, der bruges til at mindske utilfredshed i borgerbetjeningen. Metoden bygger på kendt og veldokumenteret viden om god kommunikation, dialog og konflikthåndtering.

Erfaringer fra Holland¹, hvor metoden stammer fra, viser, at det at blive set, hørt og

lyttet til er langt vigtigere for borgeren end selve resultatet af mødet, altså om han får ret.

Fokus på relationen

Styrket Borgerkontakt sætter fokus på relationen mellem medarbejder og borger. Metoden giver tre simple og konkrete anvisninger til sagsbehandleren. Anvisningerne er formet som en lille diskret trekant, der kan placeres på skrivebordet, så sagsbehandleren kan orientere sig uden at fjerne fokus fra borgeren.

Første anvisning lyder: *'Kom godt i gang og vær opmærksom.'*

„Bare det, at man siger sit navn og præsenterer sig selv og dagsordnen gør, at man skaber en relation og viser, at man er et menneske. Det handler også om ikke bare at 'køre direkte på'. Fx er det en god ide at spørge, om det er et godt tidspunkt at tale nu, hvis man ringer til en borger. Det viser, at man respekterer, at borgerens tid er vigtig, og at han kan have travlt med andre ting, selvom han er ledig,“ fortæller Anne Krasilnikoff.

Den anden anvisning lyder: *'Lyt, opsummer og spørg.'*

„Her gælder det om at lytte anerkendende og om at få borgeren til selv at være med til at

finde løsninger. På den måde bliver det et samarbejde, hvor man undgår at skulle ende med at sige 'sådan er det, og sådan bliver det,' forklarer Anne Krasilnikoff.

Tredje og sidste anvisning lyder: *'Lav en aftale og sig tak'*. Det handler om at sikre sig, at borgeren ikke går fra mødet med ubesvarede spørgsmål, at han har en klar idé om, hvad han selv kan gøre, og ved hvem han skal ringe til, hvis det bliver nødvendigt.

Værktøj og mindset

For Anne Krasilnikoff er Styrket Borgerkontakt både et praktisk værktøj og et *mindset*:

„Metoden fokuserer på alle de ting, som i bund og grund handler om relationen mellem sagsbehandler og borger, og om, hvordan man imødegår borgeren,“ siger hun.

Metoden inddrager ikke borgerne i demokratisk forstand, hvor de får mere indflydelse på beslutninger. Lovkravene er stadig de samme, og magtforholdet er stadig ulige. Metodens borgerinddragende element består i at stille skarpt på borgerens præmis: Har borgeren tid nu? Hvad oplever borgeren som den største hindring? Har borgeren selv nogle ideer til, hvordan noget kan løses?

Metoden er således et simpelt værktøj til at

indarbejde de værdier om 'god sagsbehandling', som sagsbehandlerne i forvejen arbejder med, forklarer Anne Krasilnikoff.

Opbakning fra ledelsen

Da Center for Jobindsats begyndte at arbejde med Styrket Borgerkontakt, satte ledelsen ekstra tid af til kollegial sparring og feedback. Der blev blandt andet etableret 'feedback-makkerpar', så kolleger kan deltage i hinandens møder og hjælpe hinanden med at opdage, hvilke elementer ved metoden der virker særlig godt i samtalen.

„Det, at der blev sat tid af til at arbejde med metoden i praksis, har haft en stor betydning for virkningen. Jo mere vi arbejder med metoden, jo mere bliver det en del af vores fælles sprog. Det er nemt at bruge metoden, og derfor gør vi det,“ siger Anne Krasilnikoff.

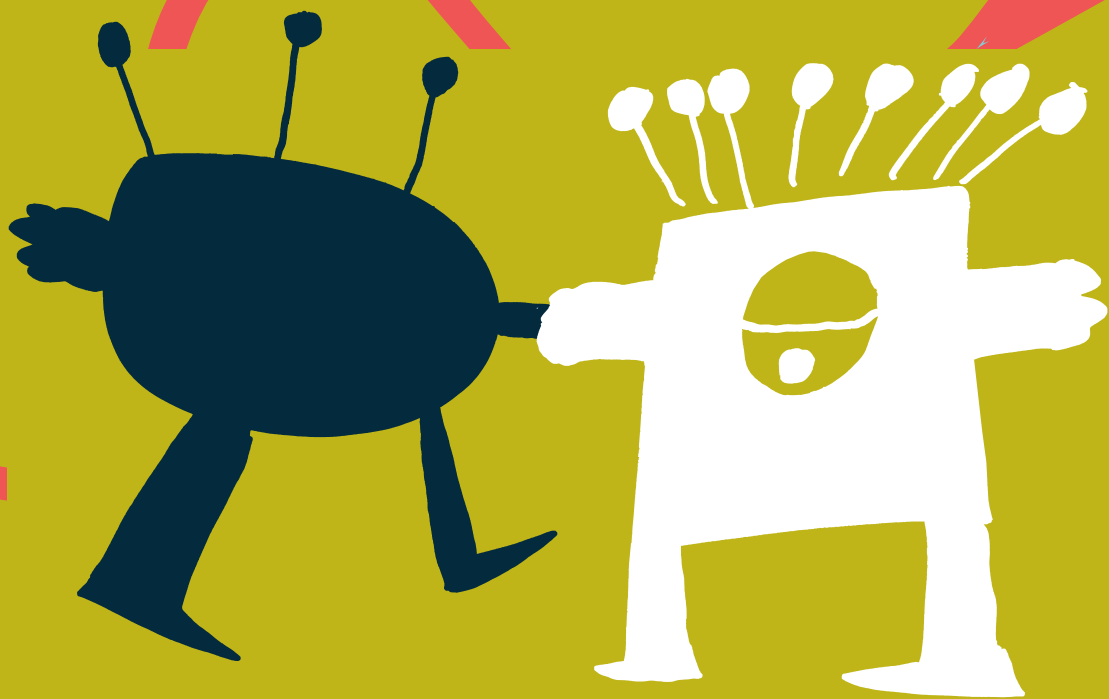
Som hun ser det, kan metoden ikke bruges til at håndtere tilspidsede konflikter – der skal mere til.

„Men Styrket Borgerkontakt er med til at forebygge, at konflikterne opstår. Medarbejderne i jobcentret oplever, at den virker i forhold til at undgå, at borgeren føler afmagt eller frustration og derfor risikerer at reagere uhensigtsmæssigt.“

1) Flere danske kommuner bruger i dag metoden Styrket Borgerkontakt. Læs mere om metoden og de hollandske og danske erfaringer på www.styrketborgerkontakt.dk.

Center for Jobindsats, København

Center for Jobindsats betjener ledige over 30 år, der ikke umiddelbart er parate til arbejdsmarkedet. Fokus er at opkvalificere ledige, så de har større mulighed for at komme i job. Det kan fx være gennem kurser eller virksomhedspraktik. Centret tilbyder også danskundervisning. Center for Jobindsats betjener ca. 14.000 borgere, som skal til samtale hver 3. måned.



For borgerne på botilbuddet Holmebøj er det vigtigt, at hverdagen er struktureret og forudsigelig. Det er med til at mindske konfliktniveauet. Derfor arbejder medarbejdere og borgere blandt andet med sociale historier og årshjul.

Sociale historier giver struktur på hverdagen

Thomas har autisme. Han elsker at cykle og skal helst en tur ud på cyklen hver dag. Hvis han ikke kan komme af sted, kan han reagere voldsomt. Selvom Thomas er glad for at cykle, er han også lidt bange for at færdes i trafikken. Derfor har personalet og Thomas sammen lavet en social historie om at cykle:

- *Jeg lytter til personalet og venter til de siger „fri bane“.*
- *Jeg kører bag den hvide streg.*
- *Jeg er god til at vente ved hjtænderne.*
- *Når personalet siger „fri bane“ cykler jeg.*

Sociale historier er et af de redskaber, som medarbejderne på Holmebøj under Autisme-Center Region Syddanmark bruger meget. Historier med tre-fire korte sætninger tydeliggør en situation eller en aktivitet og er med til at skabe struktur og klarhed – og det er med til at mindske konflikter i hverdagen.

Et andet redskab er et årshjul, der med billeder visualiserer årets gang for de enkelte beboere: Om sommeren skinner solen, og jeg kan gå på stranden, om efteråret skal jeg rive blade sammen i haven, i november er det min fødselsdag osv.

Tænkt ind i pædagogikken

På Holmebøj hænger det at forebygge konflikter og vold – eller uhensigtsmæssig adfærd,

som personalet konsekvent siger – tæt sammen med stedets pædagogik og kultur.

De bruger blandt andet metoden TEACHH til at arbejde målrettet, systematisk og struktureret med at opbygge et miljø, som er forudsigeligt og overskueligt. En anden pædagogisk metode er KRAP – kognitiv ressourcefokuseret anerkendende pædagogik.

„Vi har ændret pædagogisk tilgang de seneste år, vi er blevet dygtigere og dygtigere,“ fortæller Lene Stentoft, vicecenterleder på Autisme-Center Region Syddanmark. „Før tænkte vi *faglighed, faglighed, faglighed*. Så kom arbejdsmiljøet i fokus, i dag handler det meget om at skabe relationer til de forskellige mennesker, vi arbejder med.“

Det betyder blandt andet, at personalet lytter meget og altid forsøger at se bag om borgerens adfærd og forstå, hvorfor vedkommende gør, som han eller hun gør. Lene Stentoft giver et eksempel:

„Tidligere sagde vi, at hvis beboerne skulle arbejde til kl. 14 på værkstedet, skulle de blive der til klokken 14. I dag ved vi, at når Søren rejser sig 5 minutter før og går ud i garderoben for at tage sit tøj på, så er det for at få fred og ro – ikke for at ' snyde '. Der er også nogen, der møder lidt senere om morgenen for at undgå for meget uro. Det betyder, at der opstår færre konflikter. Og det gør også, at beboerne kan mere selv, det øger selvstændigheden.“

Personalet bruger sjældent ordene SKAL og NEJ:

„Vi forsøger at tænke med borgeren. En af beboerne ville fx gerne have kørekort. I stedet for at sige, 'det kan du ikke få', talte vi med ham om, hvorfor han gerne ville have kørekort – han ville gerne køre en tur med sin mor – og vi gik sammen ind på nettet og læste om, hvad det krævede. Efter nogle snakke fandt han selv ud af, at kørekort alligevel ikke var noget for ham.“

Personbeskrivelser med rød, gul, grøn

For alle beboere er der personbeskrivelser, som personalet bruger som et pædagogisk redskab og til risikovurdering.

Beskrivelserne fortæller lidt om beboerens interesserer, kommunikation og behov. Her står der også, hvad der kan få beboeren til at reagere uhensigtsmæssigt. Fx: *„Hvis Jesper får afslag på krav eller bliver stillet krav, kan han reagere uhensigtsmæssigt. Det sker, når han ikke kan*

overskue situationen, i sådanne situationer kan han smide med kopper glas, andre ting, smække døre så hårdt, at de går i stykker m.m. Og også reagere med at slå, spytte og sparke efter personale.“

Personbeskrivelsen fortæller endvidere om Jespers adfærd defineret som hhv. 'grøn' (rolig), 'gul' (begyndende urolig) og 'rød' (udadreagerende) samt personalets handlemuligheder. Hvis Jesper fx er gul, brummer han irriteret, bruger ukvemsord og truer med at kaste med ting. Så kan personalet give ham tid, forsøge at aflede, anerkende, at han har det svært og bruge humor.

„Beskrivelserne er et fantastisk redskab, der gør at vi kan tage afsæt i, hvordan den enkelte beboer har det,“ siger Lene Stentoft.

Når det er muligt, laver personalet personbeskrivelserne sammen med beboeren. Men på grund af beboernes kognitive niveau kan det ikke altid lade sig gøre.

Holmehøj, Ringe

Holmehøj er en afdeling af AutismeCenter Region Syddanmark. Det er et bo- og beskæftigelsestilbud til voksne med autisme. Nogle har udviklingshæmning og andre følgesygdomme. Holmehøj har tilknyttet et dagtilbud, og medarbejderne tager også ud til borgere i deres eget hjem.

Den gode stol, rollespil og en Lolitadukke ved navn smilende Sussi. Det er nogle af de værktøjer, medarbejdere (brugere) og personale på værkstedet Skovgården i Odense bruger for at skabe et godt arbejdsmiljø uden mislyde og konflikter. Medarbejdernes arbejdsmiljø er nemlig mindst lige så vigtigt som personalets.

„Vi vil være det allerbedste sted at arbejde“

Lise sidder i 'den gode stol'. I en rundkreds om hende sidder hendes kolleger fra værkstedet. På skift siger de noget positivt til Lise: „Du er en god kammerat“. „Jeg er glad for at arbejde sammen med dig“. „Du er god til at hjælpe“. En fra personalet skriver sætningerne ned på post-its, som bliver sat på Lise efterhånden. Til sidst ligner hun et juletræ fyldt med positive gule lapper. De glade post-its får hun bagefter med hjem i en mappe.

Den gode stol er et af de redskaber, personale og brugere – eller medarbejdere, som de kaldes – på Skovgårdsværkstederne i Odense bruger i dagligdagen for at sætte fokus på gode måder at være sammen på.

Fokus på trivsel i hverdagen

Skovgårdsværkstederne er et aktivitets- og beskæftigelsestilbud til voksne med udviklingshæmning. Sammen med 10 andre værksteder har de været med i projekt 'GRAM – grundlæggende reduktion af mobning'. Her har de udviklet og arbejdet med metoder til at forebygge og mindske mobning ved at styrke de sociale relationer og adfærden i dagligdagen.

„Vi kender godt til drillerier og mobning. Ofte er der et hierarki på værkstederne. Nogle forstår mere end andre. De medarbejdere, der fx ikke ser udviklingshæmmede ud, har størst

prestige, og er ofte dem, der kommer til at sætte dagsordenen,“ fortæller Tine Hjuler Nielsen, pædagog på Skovgårdsværkstederne. „Hos os taler vi meget om, at vi gerne vil være det allerbedste sted at arbejde, og de værktøjer, vi har arbejdet med i GRAM-projektet genspejler det.“

Rollespil sætter gang i snakken

Det værktøj medarbejdere og personale har haft allermost glæde af er rollespil. GRAM-projektet har udviklet 12 rollespil med forskellige temaer, som fx 'at være kærester', 'følelser – her går vi på arbejde', 'at have magt'. Medarbejdere og personale på Skovgården har også selv skrevet nogle rollespil, som de har opført på temadage. Til stor inspiration.

„Rollespillene har givet rigtig meget, de har givet os anledning til mange snakke om konkrete situationer og konflikter i hverdagen,“ fortæller Tine Hjuler Nielsen.

Morgenturnus og smilende Sussi

På Skovgårdsværkstederne er der 10 GRAM-ambassadører – 7 medarbejdere og 3 personaler. De har været på kursus i de metoder, der er udviklet i GRAM-projektet (se boks).

GRAM-ambassadørerne mødes, når der er brug for det og en gang om året inviterer de til

temadage med forskellige emner. Alt sammen med fokus på at være sammen på en god måde – og gerne med et smil i øjet.

Ambassadørerne har fx gennemført en morgenturnus, hvor de gik rundt til alle og spurgte, om de havde sovet godt og uddelte knus. En anden gang satte de en postkasse op og bad alle medarbejdere om at skrive et postkort med noget pænt til en kollega. Ambassadørerne klædte sig ud som postbude og gik rundt og delte postkortene ud. De har også fundet på Smilende Sussi – en lolitadukke, som de har klædt pænt på. Hvis der er dårlig stemning i en gruppe på værkstedet, kan man kalde på Smilende Sussi.

„Jeg synes, vi har formået at tage alvorlige emner op på en sjov måde. Med morgenturnus ville vi fx vise, at det er vigtigt at sige godmorgen. Vi tager forskellige initiativer. Sidste gang vi havde temadage fik vi besøg om en præst, som lagde op til en snak om næstekærlighed og barmhjertighed; store ord, som handler om at være gode ved hinanden. Det var en stor succes,“ fortæller Tine Hjuler Nielsen.

Brugernes arbejdsmiljø er vigtigt for trivsel

Generelt har det været givende at sætte spot på det positive og have en anerkendende tilgang, siger hun:

„Jeg synes vi er blevet bedre til at have fokus på det positive i hverdagen. Vi har fået nogle gode værktøjer, som vi kan bruge. Samtidig har vi skabt et forum, hvor man kan sige det højt, hvis der er noget, man ikke synes er ok. GRAM-ambassadørerne har fx også indspillet

et lydspot til vores infotavler: 'Husk at stille dig i kø, vi er alle lige'. Det gjorde de, fordi nogle oplevede, at personalet sommetider gik foran i køen.

Brugernes arbejdsmiljø er mindst lige så vigtigt som arbejdsmiljøet for de ansatte, understreger Tine Hjuler Nielsen:

„Ofte taler vi kun om arbejdsmiljø i forhold til personalet. Der er et arbejdsmiljø blandt borgerne, som vi som personale ikke er en del af, men som er mindst lige så vigtigt at have fokus på. Den enkeltes trivsel er jo stærkt påvirket af arbejdsmiljøet. Når vi arbejder med GRAM og metoderne heri, bliver det en 'skal-opgave' for personalet at have fokus på og arbejde med medarbejdernes trivsel. Det er ikke længere en mulighed, men noget vi forpligter os til.“

Dialogværktøjer og rollespil

Projekt GRAM har udviklet 12 rollespil om forskellige temaer og 3 dialogværktøjer: Den gode stol, Drømmeværksted og Gode måder at være sammen på.

Læs mere om værktøjerne og hent materiale – tekst og tegninger – på www.projekt-Gram.dk

GRAM-projektet var et samarbejde mellem 10 beskyttede værksteder, Landsforeningen LEV og arbejdsmiljøvirksomheden Alecia.

Skovgården, Odense

Odense Værkstederne, Afdeling Skovgården er et beskæftigelses-, kursus- og aktivitetssted for mennesker med udviklingshæmning. Der er ca. 125 medarbejdere (brugere) og 35 personaler.



**Vi gør det
sammen!**

Brugerinddragelse
i arbejdet med at
forebygge konflikter
og vold

www.voldsomudtryksform.dk

