

Et dialogredskab til ledelse, ansatte og frivillige

Forebyggelse og håndtering

af voldsomme episoder på
væresteder,
varmestuer og
sociale caféer



Indhold	
3	Indledning
4	Tema 1: Identifikation af voldsomme episoder
6	Tema 2: Forebyggelse af voldsomme episoder
8	Tema 3: Håndtering af voldsomme episoder
10	Tema 4: Læring efter voldsomme episoder

**Forebyggelse og håndtering
af voldsomme episoder på væresteder,
varmestuer og sociale caféer**

Vold som udtryksform, 2021
Tekst: Stine Kaastrup Lausten,
Lise Dybdal og Sussi Maack
Grafisk tilrettelæggelse: Christian Schmidt
Foto: iStock. Tryk: Nofo Print
ISBN: 978-87-92182-36-4, Oplag: 1000

Vold som Udtryksform
www.voldsomudtryksform.dk
Socialt Udviklingscenter SUS
Nørre Farimagsgade 13
1364 København K
www.sus.dk

Indledning

Pjecen her er tiltænkt ledere, medarbejdere og frivillige i væresteder, varmestuer, natvarmestuer og sociale caféer. Hver dag besøger mange mennesker, der lever udfordrede og stressede liv, jeres tilbud. I håndterer de mange situationer, som dagligt opstår, med stor menneskelig respekt, rummelighed og høj faglighed. Konflikt-niveauet kan imidlertid stadig være højt, og der kan opstå voldsomme episoder, som slider på både gæster, ansatte og frivillige.

Derfor har Socialt Udviklingscenter SUS med god sparring fra bl.a. KFUM's Sociale Arbejde udarbejdet materiale målrettet tilbud i de frivillige organisationer. Det er vores håb, at materialet vil kunne bidrage med inspiration og en systematik til fælles samtaler om, hvordan fokus på forebyggelse og håndtering af voldsomme episoder kan opretholdes og styrkes hos jer.

Vores baggrund for at udarbejde materialet er mange års erfaring med at arbejde med dette fokus på sociale arbejdspladser. Vi har gennem årene bl.a. erfaret:

- At jo bedre man kan læse og forstå en konfliktfyldt situation, jo større chance er der for at forebygge den.
- At det er afgørende at have en bred enighed om, hvordan man på arbejdspladsen håndterer konfliktfyldt og voldsom adfærd.
- At en systematisk registrering af, hvad der sker på arbejdspladsen, er væsentlig i forhold til at sikre den bedst mulige læring af de voldsomme episoder fremadrettet.

Pjecen er bygget op over fire temaer i forhold til voldsomme episoder: Identifikation, forebyggelse, håndtering og læring.

- 1) Identifikation** handler om at bliver klogere på, hvor de voldsomme episoder finder sted, hvor hyppigt og i hvilke situationer. Det kan være afgørende viden, når I skal arbejde med at forebygge jeres udfordringer.
- 2) Forebyggelse** handler om, hvordan I kan blive endnu bedre til at undgå, at der opstår voldsomme episoder, og hvordan man kan samarbejde med brugerne/gæsterne om det.
- 3) Håndtering** handler om, hvad I gør, når der opstår en voldsom episode. Og hvordan I samler op bagefter.
- 4) Læring** handler om, hvordan I bliver klogere efter en voldsom episode, så I måske kan undgå en lignende situation en anden gang.

Under hvert tema er der en introducerende tekst, spørgsmål til refleksion og et par henvisninger til yderligere materiale. Vi forestiller os, at materialet kan bruges på personale- eller frivilligmøder, hvor I enten kan plukke i det eller arbejde jer igennem alle fire afsnit. Vi håber, at det kan give anledning til gode drøftelser hos jer.

God læselyst

Afsnittet omhandler, hvad I kan gøre for at identificere voldsomme episoder. Hvorfor det er nyttigt med en fælles forståelse af, hvad I forstår ved vold, og hvordan udfordringerne med fordel kan anses fra både medarbejdernes, de frivilliges og borgernes side.

Tema 1

Identifikation af voldsomme episoder

Jeres data omkring voldsomme hændelser er en vigtig kilde, når I ønsker at blive klogere på omfang og karakter af konflikter og voldsomme episoder. Det vil sige anmeldelser til arbejdstilsyn, egne registreringer, APV-målinger og trivselsundersøgelser, som kan hjælpe til at identificere, hvor de voldsomme episoder finder sted, hvor hyppigt og i hvilke situationer?

Mange væresteder oplever sjældent direkte *voldsomme* episoder, men ofte en aggressiv og uforudsigelig adfærd fra gæster, der lever i voldsomt pres. Det kan påvirke medarbejdere og frivillige. Ved at registrere *alt*, hvad der virker som et psykisk pres hos medarbejdere og frivillige i en periode, kan I få vigtig viden. Registreringer giver dog kun mening, når I analyserer data og deler den opnåede viden med hinanden. At registrere voldsomme episoder vil både dokumentere arbejdsforholdene hos jer og pege på, hvor I kan prøve at ændre jeres praksis.

Forebyggelse af voldsomme episoder handler om trivsel og tryghed for alle – både borgere, medarbejdere og frivillige i værestedet. Når I skal identificere konflikter og voldsomme episoder, handler det derfor både om at tilgodese borgerne, medarbejderne og de frivillige. I forhold til **borgere** handler det om at sikre deres rettigheder, den faglige indsats samt relationen og samarbejdet med dem. I forhold til **medarbejdere og frivillige** handler det om at have fokus på et sikkert og trygt arbejdsmiljø, love og regler om arbejdsmiljø, alarmer og overvågning osv.

Hvad er voldsomme episoder hos os?

En væsentlig forudsætning for at kunne identificere voldsomme episoder er, at I kan tale om og etablere en fælles definition af og holdning til, hvad I som medarbejdere og frivillige forstår ved voldsomme episoder. Alle mennesker har forskellige grænser, og vi er ikke lige robuste hver dag, men en klar og fælles definition af voldsomme episoder er en god forudsætning for det forebyggende arbejde.

Spørgsmål til refleksion og drøftelse

Herunder finder I et bud på spørgsmål, der kan bruges, når I drøfter, hvordan voldsomme episoder defineres hos jer.

- Hvad er voldsomme episoder hos os – både fysisk og psykisk voldsomhed?
- Har vi en fælles anerkendt og respekteret opfattelse af, hvad der virker voldsomt og kræver særlig handling?
- I hvilke situationer og sammenhænge opstår de voldsomme episoder? Er der særlige mønstre, som vi kan blive endnu klogere på?
- Er det ofte de samme gæster, der reagerer voldsomt? Kan vi prøve at gøre noget anderledes, der kan virke konfliktnedtrappende?
- Hvordan tager vi hånd om den daglige belastning, der er forbundet ved at være i rum med vrede og frustrerede følelser – for medarbejdere, frivillige og borgere?



Opsamling og mere viden

Når I vil identificere

konflikter og voldsomme episoder, er det en god ide at anvende den eksisterende data til at skærpe jeres fokus. Samtidig er det væsentligt at undersøge, om I har en fælles forståelse af, hvad voldsomme episoder kan være.

I det videre arbejde med forebyggelse kan I spørge jer selv på personalemødet:

- *Hvordan kan vi blive endnu bedre til at forebygge og håndtere voldsomme episoder – og hermed øge trivsel blandt gæster, frivillige og medarbejdere?*



Mere viden

- [Skema til ledere og medarbejdere 'Tjek af viden og praksis for voldsforebyggelse'](#)

Dette afsnit omhandler bud på, hvordan I kan forebygge voldsomme episoder. Det kan fx ske gennem en fælles stærk faglighed, et tillidsfuldt kollegaskab og et nuanceret kendskab til jeres gæster og deres udfordringer. Det kan også ske gennem risikovurdering i samarbejde med de gæster, som er i særlig risiko for at komme i affekt.

Tema 2

Forebyggelse af voldsomme episoder

Den bedste forebyggelse er den høje faglighed i jeres arbejde – at I skaber respekt og tillidsfulde relationer til jeres gæster og kan sætte jer ind i deres udfordringer. Tillid er også kernen i et beskyttende kollegaskab – tilliden til hinanden og troen på, at I vil være der for hinanden, hvis der opstår alvorlige situationer. Den fysiske indretning af værestedet kan også være med til at forebygge, at situationer ryger ud af kurs. Fx kan det være vigtigt, at en gæst i affekt kan slippe væk, eller at andre kan komme væk, hvis de føler sig utrygge.

Voldsomme episoder kan også imødegås ved at samarbejde med gæster med voldsom adfærd om, hvordan I i fælleskab kan undgå, at pågældende kommer ud af kontrol. Det vil naturligvis kun være relevant, hvis det er en person, som ofte kommer i værestedet, og hvis der er risiko for gentagne voldsomme episoder.

I kan for eksempel benytte en forebyggelsesplan. Det er en slags samarbejdsaftale mellem gæsten og medarbejderen, som udfyldes sammen med borgeren. Planen forsøger at give plads til borgerens erfaringer og synspunkter, og den kan være med til at skærpe, hvad medarbejderne og frivillige kan gøre.

Der findes en række redskaber til vurdering af risiko, hvor medarbejdere enten alene eller sammen med borgeren kan beskrive, hvordan en situation bedst håndteres. Det overordnede formål er at skabe trivsel og tryghed både hos gæster, medarbejdere og frivillige. Endelig er det vigtigt, at erfaringer om, hvad der kan hjælpe en gæst bedst muligt, altid deles med kolleger. Det nedsætter risikoen for, at andre kolleger i bedste mening måske kommer til at gøre præcis det, som ikke er hjælpsomt.

Spørgsmål til drøftelse

Herunder finder I et bud på spørgsmål, der kan bruges, når I drøfter, hvordan voldsomme episoder forebygges hos jer.

- Hvordan opdager vi, at der er optræk til konflikter, som kan lede til en voldsom episode?
- Hvordan forebygger vi i det daglige, at voldsomme episoder opstår?
- Har vi en fælles holdning blandt personale og frivillige til, hvordan vi forebygger?
- Hvordan kan vi involvere gæsterne i vores forebyggelse af voldsomme episoder?



Mere viden

- Hæftet 'Voldsforebyggelse i samarbejde med borgeren'



Opsamling og mere viden

Forebyggelse af voldsomme episoder rummer flere elementer. Gode rammer, fælles stærk faglighed og systematisk vidensdeling på tværs af medarbejdere og frivillige er vigtigt.

I kan også forebygge voldsomme episoder ved at inddrage jeres gæster. Her kan redskaber til vurdering af risiko fx benyttes, hvor I systematisk kan zoom ind på en række faktorer, der kan spille ind, når en person kommer i affekt.

I det videre arbejde med forebyggelse kan I spørge jer selv til personalemødet:

- *Hvordan kan vi styrke at forebygge det, der udfordrer os?*

Mere viden



- [Kort & Godt arket 'Forebyggelsesplan'](#)
- [Kort & Godt arket 'Handleplan'](#)
- [Metode 'Risikovurderingsredskaber'](#)

I dette afsnit kan I læse om, hvordan I kan håndtere voldsomme episoder og situationer, der er ved at udvikle sig til vold. Det handler både om håndtering i selve situationen og om, hvad I gør bagefter.

Tema 3

Håndtering af voldsomme episoder

Når der opstår en voldsom episode, er det afgørende, at alle ved, hvad de skal gøre. Hvem går ind i selve situationen og kommer til hjælp? Hvem tager sig af omgivelserne, fx de andre gæster? Hvordan er arbejdsfordelingen mellem ledelse, medarbejdere og frivillige – er der fx bestemte opgaver og roller? Hvordan sikres det, at alle allerede forud for en eventuel episode har kendskab til ovenstående, og at alle nye medarbejdere, vikarer og frivillige også har den fornødne viden?

Det er også vigtigt, at medarbejdere og frivillige ved, hvordan man reagerer i tilspidsede situationer, så konflikten ikke trapper op, og man i stedet forsøger at bringe gæsten tilbage fra affekt. En metode til det er Low Arousal, som handler om, hvordan man med sin egen adfærd og ved at undgå konfronterende situationer kan støtte gæsten i at ændre udfordrende adfærd (se Mere viden).

Endelig er det også afgørende at sikre, hvordan der umiddelbart efter en voldsom episode kan tages hånd om dem, der har været involveret, og dem, der har overværet situationen. Der skal være tid til at sætte sig sammen og drøfte det, der er sket, og måske skal lederen kontaktes, hvis han eller hun ikke har været til stede. Det er en god ide at have en fast procedure for, hvordan I gør, så risikoen for, at det bliver glemt i turbulensen efter en episode, hvor alle er påvirket, bliver mindsket.

Spørgsmål til refleksion og dialog

I kan bruge spørgsmålene her til at tale om, hvordan I håndterer voldsomme episoder.

- Har vi en fælles metode til, hvordan vi kan nedtrappe eller afværge en konflikt? Får vi alle trænet og øvet os i at arbejde på den måde?
- Har vi fælles retningslinjer for, hvordan vi håndterer en voldsom episode? Og er de kendt af alle?
- Hvilke handlemuligheder har vi, hvis der opstår en voldsom situation?
- Hvordan tager vi efterfølgende bedst hånd om kolleger og gæster?



Opsamling og mere viden

Når I skal arbejde med håndtering, er det en god ide at se på håndtering både i situationen og efter situationen.

Desuden er det værdifuldt at have en fælles metode til at arbejde konflikttræppende. Det kan være nyttigt at tage ovenstående spørgsmål op til et personale-møde, og i det videre arbejde med håndtering kan I spørge jer selv:

- *Hvordan kan vi styrke at få håndteret det, der udfordrer os?*



Mere viden

- [Kort & Godt arket 'Low Arousal'](#)
- [Tema 'Lederens rolle under og efter en voldsom episode'](#)

I dette afsnit kan I læse om, hvordan I kan skabe læring efter voldsomme episoder, og hvorfor det er nyttigt at have en dialog om de episoder, der opstår. Det kan både handle om en specifik situation og den løbende læring.

Tema 4

Læring efter voldsomme episoder

Det er vigtigt at lære af de voldsomme episoder, der opstår, for at blive endnu bedre til at forebygge. Når I registrerer de voldsomme episoder, kan I bruge registreringerne til at blive klogere på, hvad der skete forud for episoden (voldsomhed opstår aldrig ud af ingenting – der er altid en optakt), hvad der fik situationen til at eskalere, hvordan I bragte situationen under kontrol igen osv.

Til systematisk læring af voldsomme episoder, og hvad der skete før, under og efter den, kan I fx bruge affektudbrudsmodellen (se Mere viden). Det kan være lettere at tale en situation igennem, når der er en fast ramme for dialogen. At lave 'analysearbejdet' i fællesskab gør det muligt at fastholde og videreføre erfaringer om, hvad der fungerer godt, og hvad der (i bestemte situationer) ikke fungerer.

En anden form for læring er læring med en gæst om en konkret episode, som pågældende har været involveret i. Af flere grunde kan det være en god ide at tale med pågældende, næste gang I ses. At invitere dennes perspektiv ind vil måske give jer en viden, som I ellers ikke vil få. At spørge nysgerrigt til, hvordan han/hun oplevede det, der skete. Hvad fik situationen til at løbe af sporet, og hvordan oplevede gæsten jeres håndtering? – var det hjælpsomt eller måske det modsatte? Hvordan vil situationen kunne håndteres eller undgås bedre en anden gang?

Spørgsmål til refleksion og læring

I kan evt. bruge spørgsmålene herunder til at drøfte, hvad I kan lære af en voldsom episode.

I personale- og frivilliggruppen:

- Hvad skete der forud for episoden?
- Hvordan fik vi situationen under kontrol igen?
- Gjorde vi noget, som forværrede situationen?
- Hvordan landede situationen?
- Hvordan forsøgte vi at hjælpe gæsten?
- Hvad ville vi gøre på samme måde en anden gang – og hvad vil vi gerne gøre anderledes?

Med gæsten:

- Hvad skete der i situationen?
– hvorfor løb det af sporet?
- Hvad oplevede du, at vi gjorde i situationen?
- Hvis der skulle opstå en tilsvarende situation, hvordan kan vi så bedst hjælpe dig til ikke at miste kontrollen?



Opsamling og mere viden

Når I arbejder med at lære af voldsomme episoder, får I viden, som I kan bruge til at forebygge, at der opstår lignende situationer.

I det videre arbejde med læring kan I spørge jer selv til personalemødet:

- *Hvordan kan vi styrke at få læring ud af det, der udfordrer os?*



Mere viden

- [Kort & Godt arket 'Affektudbrudsmodellen'](#)
- [Temahæfte 'Læring forebygger voldsomme episoder'](#)
- [Tema 'Opfølgning, refleksion og læring, materiale til ledere'](#)

**Forebyggelse
og håndtering**

af voldsomme episoder
på væresteder, varmestuer
og sociale caféer