

Forebyggelses- pakke

Brug fortællinger til at forebygge arbejdsrelateret vold

Botilbud og boformer for hjemløse



Introduktion til forebyggelsespakken

Hvad er en forebyggelsespakke?

En forebyggelsespakke er en hjælpende hånd, der giver jer redskaber til at forbedre jeres arbejdsmiljø.

Denne forebyggelsespakke sætter fokus på, hvordan I kan styrke jeres indsats for at forebygge arbejdsrelateret vold mod medarbejderne i jeres botilbud eller boform for hjemløse. Pakken guider jer gennem et forløb, der hjælper jer med at udvikle jeres forebyggelse af vold på de områder, hvor I oplever udfordringer, samtidig med at I fastholder de dele af jeres forebyggelse, der allerede fungerer godt.

På de næste sider får I information om:

- Hvad forløbet med forebyggelsespakken går ud på
- Hvor længe det samlede forløb og de enkelte faser varer
- Hvem der skal deltage, og hvilke roller I har.

FAKTA

LÆSEVEJLEDNING

Forebyggelsespakken er målrettet ledere og medarbejdere på botilbud og boformer for hjemløse.

Pakkens materiale introducerer jer til metoden **praksisfortællinger**, som er en måde at arbejde med forebyggelse af vold.

Det er ikke relevant for alle deltagere i forløbet at læse hele materialet.

'Botilbud' bruges for nemheds skyld til at benævne botilbud og boformer til hjemløse.¹

'Vold' dækker alle former for arbejdsrelateret fysisk og psykisk vold, herunder trusler og anden krænkende adfærd, som borgere udøver mod medarbejdere.²

Hvad er formålet med forløbet?

Formålet med forløbet i forebyggelsespakken er:

- At støtte op om jeres indsats for at skabe et trygt, sikkert og sundt arbejdsmiljø for medarbejdere og ledere i botilbuddet
- At hjælpe jer med at systematisere og styrke jeres arbejde med at forebygge og håndtere vold
- At give jer mulighed for at få bragt jeres faglighed i spil for i fællesskab at forbedre jeres forebyggelse af vold
- At hjælpe jer med at indøve metoden praksisfortællinger, så I bliver fortrolige med metoden og fremover kan bruge den som en integreret praksis på botilbuddet.

Hvad får I ud af forløbet?

Når I har gennemført forløbet, har I:

- Lært, hvordan I ved hjælp af praksisfortællinger kan bruge jeres faglighed til at forebygge vold
- Udviklet en større systematik i jeres arbejde med at forebygge vold
- Styrket jeres samarbejde om at forebygge vold
- Skabt rammer, som giver bedre trivsel for både medarbejdere og borgere.

Hvilke metoder og værktøjer skal I bruge?

Forebyggelsespakken tager udgangspunkt i metoden praksisfortællinger.

Praksisfortællinger går ud på, at en gruppe medarbejdere udvikler forslag til nye tiltag ved at tage udgangspunkt i medarbejdernes konkrete erfaringer – positive såvel som negative.

¹ Denne betegnelse omfatter følgende arbejdspladser: botilbud og boformer, der arbejder med borgere med kognitive vanskeligheder, psykiske vanskeligheder eller sociale problemer, der bor på botilbud efter servicelovens § 107 eller 108 eller på tilbud efter almenboliglovens § 105 med støtte efter servicelovens § 85 eller på boformer for hjemløse efter servicelovens § 110.

² Se At-vejledning D 4.3-4 om Vold for nærmere beskrivelse.

I denne forebyggelsespakke skal I bruge praksisfortællingerne til at sætte fokus på arbejdsmiljø og medarbejdernes konkrete erfaringer med at forebygge vold i botilbuddet: Bruger I fortællingerne som afsæt for fælles drøftelser, kan I sammen udvikle nye tiltag, som skaber bedre trivsel og større tryghed for medarbejdere og borgere.

På den måde kan metoden styrke jeres samarbejde – dels fordi I kan bruge jeres personlige erfaringer til at få en bedre fælles læring, og dels fordi I får et tydeligere fælles sprog for, hvordan I forebygger vold i jeres botilbud. Derudover giver metoden jer mulighed for at dele viden og erfaring på en mere systematisk måde.

Forebyggelsespakkens støtteark giver jer en række værktøjer, som I kan bruge i processen:

- En beskrivelse af, hvad et praksisfortællingsmøde er
- Eksempler på tematikker, I kan arbejde med på møderne
- Et støtteværktøj til tovholder med en beskrivelse af rollen og en guide til at styre praksisfortællingsmødet
- Skemaer, hvor I kan beskrive jeres forslag til nye tiltag, der kan forebygge vold.

Sådan gør I – trin for trin

Botilbuddets daglige leder nedsætter en implementeringsgruppe, som sammen med den øverste leder planlægger forløbet, danner en eller flere arbejdsgrupper og binder hele projektet sammen.

Hver arbejdsgruppe består af 3-8 medarbejdere, som mødes 6 gange til praksisfortællingsmøder.

På hvert møde vælger arbejdsgruppen et tema, der sætter fokus på, hvordan man kan forebygge vold i botilbuddet.

En medarbejder indleder med at dele sine konkrete erfaringer og personlige overvejelser om temaet.

Derefter bidrager resten af gruppen med erfaringer og overvejelser, og til sidst formulerer gruppen forslag til, hvordan botilbuddets arbejde med at forebygge vold kan systematiseres og styrkes.

Arbejdsgruppen samles første gang til et indledende informationsmøde, hvor implementeringsgruppen og øverste leder også deltager. Her vælger arbejdsgruppen en tovholder. Tovholderens opgave er at styre forløbet med praksisfortællingerne ved at samle op på drøftelser og bære arbejdsgruppens forslag til nye forebyggelses tiltag videre til implementeringsgruppen.

Arbejdsgruppen mødes derefter med ca. 2 ugers mellemrum til praksisfortællingsmøde, i alt 6 gange i løbet af et halvt år.

Undervejs skal I desuden holde 2 fællesmøder for medarbejdere og ledere: et midtvejsmøde og et afsluttende møde til allersidst i forløbet.

På de 2 fællesmøder samler I op på arbejdsgruppernes forslag til at forebygge vold, og i fællesskab beslutter I, hvilke forslag der skal implementeres, og hvordan det skal ske. Implementeringsgruppen noterer afslutningsvist i skemaet "Forslag til nye tiltag" i støtteark 4, hvilke handlinger I har besluttet at sætte i gang, og hvem der er ansvarlig for, at det sker.

Før de 2 fællesmøder skal implementeringsgruppen desuden mødes til formøder for at diskutere arbejdsgruppernes forslag.

FAKTA

SOCIALSTYRELSENS NATIONALE RETNINGSLINJER

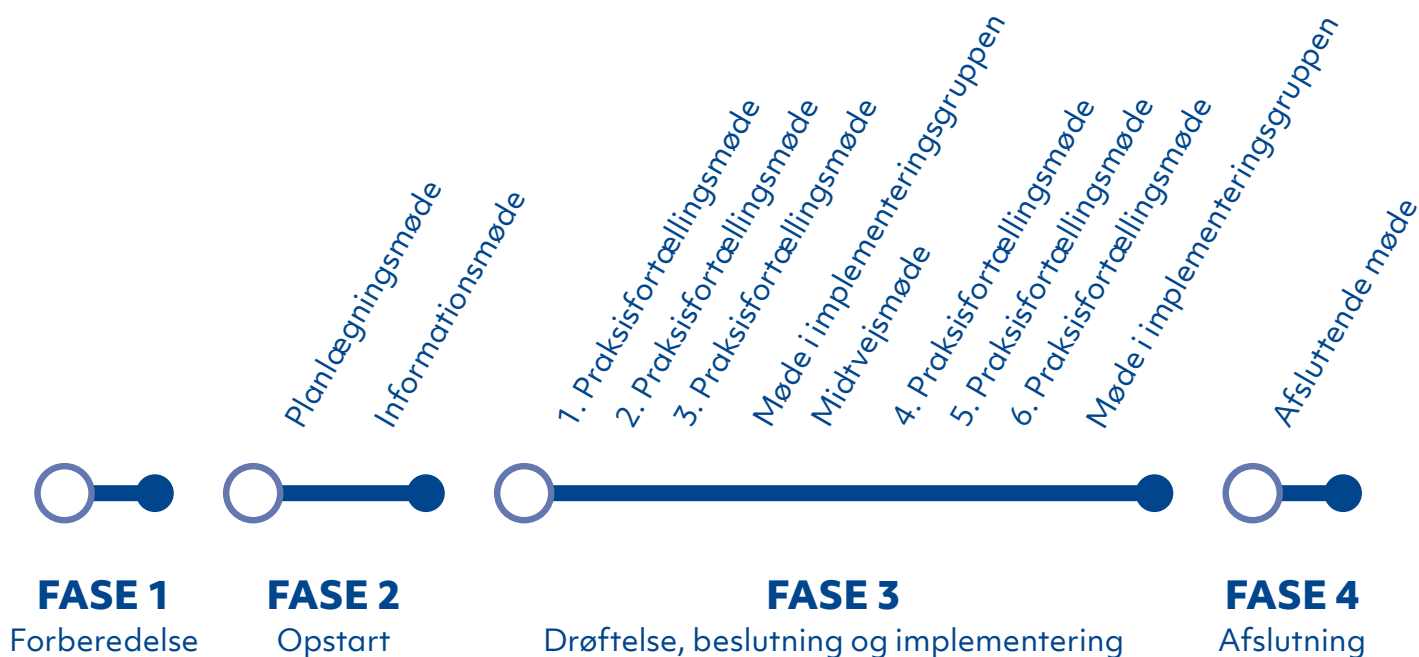
Forebyggelsespakken er et supplement til Socialstyrelsens nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud og boformer for hjemløse og til den støtte, som Socialstyrelsens Indsatsteam i 2018-2020 tilbyder til implementering og forankring af de nationale retningslinjer.

Formålet med retningslinjerne er at fremme trivslen og trygheden for borgere og medarbejdere og derved nedbringe antallet af voldsomme episoder på sociale tilbud for voksne.

Retningslinjerne sætter fokus på, hvordan det socialpædagogiske arbejde med borgeren kan tilrettelægges, så voldsomme episoder forebygges.

Hvad sker hvornår?

Forløbet består af 4 faser:



Hvor langt er et forløb?

Et forløb varer cirka 6 måneder, hvis I gennemfører hele pakken med alle 6 praksisfortællingsmøder.

Det er også muligt at lave et forløb med færre praksisfortællingsmøder, men det anbefales, at I afholder mindst 4, så medarbejderne får en god erfaring med at bruge den nye metode.

Drejebog for forløbet

Hvem deltager i forløbet?

I forløbet deltager den øverste leder, 1 daglig leder, centrale medarbejdere i botilbuddet, fx arbejdsmiljørepræsentant (AMR) og tillidsrepræsentant (TR), samt den gruppe af medarbejdere, der indgår i arbejdsgruppen.

OBS

Forløbet, som er beskrevet her, er baseret på, at I vælger at nedsætte én arbejdsgruppe på 3-8 medarbejdere. Det er også muligt at nedsætte flere arbejdsgrupper.

LEDELSEN

Øverste leder³

Den øverste leders opgaver er:

- At sætte rammer for projektet fra start til slut – både organisatorisk, praktisk og økonomisk
- At øremærke penge i budgettet til eventuelle udgifter i forbindelse med forløbet
- At deltage i informationsmødet i starten, i midtvejsmødet og i det afsluttende møde – både for at bakke op om processen og for at tage stilling til de mere overordnede prioriteringer, når medarbejdernes forslag til at forebygge vold skal implementeres og forankres.

Daglig leder

Den daglige leders opgaver er:

- At være projektleder for hele forløbet
- At indgå i implementeringsgruppen
- At samle implementeringsgruppen og orientere dem om, at gruppens opgave er at koordinere forløbet med forebyggelsespakken

- At sikre, at medarbejderne får stillet de arbejdstimer til rådighed, som er nødvendige, for at de kan deltage i forløbet
- At skaffe vikarer til at dække deres vagter
- At sikre, at de forslag til at forbedre forebyggelsen af vold, som bliver vedtaget på midtvejsmødet og det afsluttende møde, føres ud i livet
- At sørge for, at der foretages organisatoriske tilpasninger, hvis det er nødvendigt for at kunne implementere og forankre de forslag, som vedtages. Dette vil som oftest ske i samarbejde med den øverste leder.

IMPLEMENTERINGSGRUPPEN

Implementeringsgruppen består af den daglige leder og centrale medarbejdere i botilbuddet – typisk arbejdsmiljørepræsentant(er) og tillidsrepræsentant(er). Andre nøglepersoner – fx koordinatore – kan også deltage, hvis ledelsen vurderer, at det er relevant.

Implementeringsgruppens opgaver er:

- At planlægge hele forløbet i forebyggelsespakken, eventuelt i samarbejde med den øverste leder
- At danne 1 arbejdsgruppe med 3-8 medarbejdere
- At sørge for, at arbejdsgruppen vælger en tovholder
- At give tovholderen sparring og støtte, når tovholderen har behov for det
- At motivere medarbejderne i arbejdsgruppen til at deltage aktivt
- At mødes til formøde før midtvejsmødet og det afsluttende møde for at diskutere arbejdsgruppens forslag til, hvordan man kan styrke botilbuddets forebyggelse af vold
- At notere i hver enkelt af arbejdsgruppens skemaer med "Forslag til nye tiltag", hvad der besluttet på

³ Fx forstander eller anden beslutningstager fra den øverste ledelse

midtvejsmødet og på det afsluttende møde: Hvilke handlinger skal udføres, og hvem er ansvarlig for, at det sker?

- At MED-udvalget/arbejdsmiljøorganisationen høres og informeres om de nye tiltag til at forebygge vold, når det er relevant
- At sørge for, at tiltagene tilpasses og koordineres med botilbuddets øvrige arbejdsmiljøaktiviteter
- At være med til at sikre, at de tiltag, der vedtages, bliver implementeret og forankret i botilbuddets daglige arbejde
- At sikre, at metoden praksisfortællinger bliver en integreret praksis i botilbuddets hverdag.

TOVHOLDER

Tovholderen har en vigtig rolle – både i arbejdsgruppen og som bindeled til implementeringsgruppen (se også støtteark 3, "Støtteværktøj til tovholderen").

Arbejdsgruppen vælger selv, hvem af deltagerne, der skal være tovholder for gruppen – enten en AMR/TR eller en anden medarbejder, der har lyst til opgaven. Tovholderen kan være flere personer, fx både en AMR og en TR, der i fællesskab varetager opgaven.

Tovholderens faste opgaver på praksisfortællingsmøderne er:

- At være ordstyrer og lede deltagerne gennem processen
- At samle op på drøftelser, idéer og forslag
- At notere arbejdsgruppens overvejelser om faglige udfordringer i botilbuddets arbejde med at forebygge vold i skemaet i støtteark 4
- At notere arbejdsgruppens forslag til nye tiltag i støtteark 4
- At give skemaerne videre til implementeringsgruppen
- At vende arbejdsgruppens eventuelle spørgsmål og overvejelser om fx brugen af metoden med implementeringsgruppen inden næste praksisfortællingsmøde
- At give implementeringsgruppens svar videre til arbejdsgruppen på næste praksisfortællingsmøde.

ARBEJDSGRUPPEN

Arbejdsgruppen består af 3-8 medarbejdere inklusive tovholderen.

Når I sammensætter en arbejdsgruppe, skal I være opmærksomme på:

- At alle medarbejdere, der har med borgere at gøre, kan have gavn af at deltage i forebyggelsesforløbet. Også vikarer og nyansatte, der ofte kan bidrage med relevant viden og erfaringer
- At I kan sammensætte arbejdsgruppen på forskellige måder – af medarbejdere fra et team, af medarbejdere fra en afdeling eller på tværs af afdelinger
- At det på mange botilbud vil give god mening at lave flere arbejdsgrupper, som gennemgår forløbet i forebyggelsespakken på samme tid. Hvis I vælger den model, er det en god idé, at I holder sparringsmøder for implementeringsgruppen og alle tovholdere undervejs. Det sikrer en optimal erfaringsudveksling og videndeling. Læs mere om sparringsmøder i støtteark 5, "Sparringsmøder"
- At det er vigtigt, at I sørger for deltagelse af både dag-, aften- og nattevagter, nyansatte og vikarer samt botilbuddets forskellige faggrupper, hvis I ønsker at hele botilbuddet skal være repræsenteret i forløbet med praksisfortællinger.

Medarbejderne i arbejdsgruppen bidrager aktivt med deres erfaringer og idéer til at udvikle og systematisere den voldsforebyggende praksis.

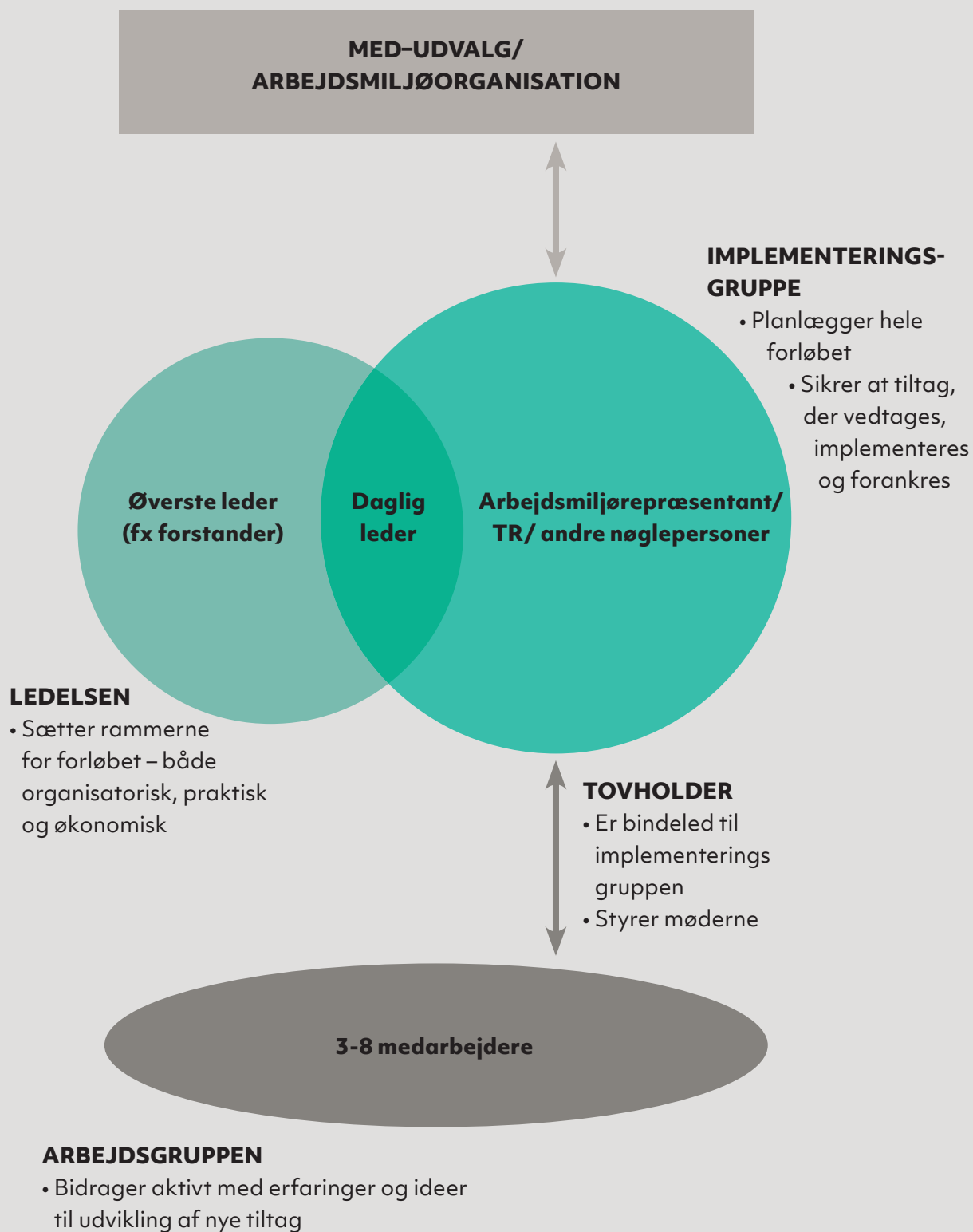
Tovholderen kan vælge at alliere sig med en skribent fra arbejdsgruppen, der sørger for at notere konklusioner og input til spørgsmål, som skal afklares, eller som der skal arbejdes videre med. Skribenten får også ansvaret for at udfylde skemaerne med forslag til nye tiltag i støtteark 4. Hvis tovholderen ikke vælger at bruge en skribent, tager tovholderen sig selv af denne opgave.

ØVRIGE MEDARBEJDERE

De medarbejdere på botilbuddet, som ikke er med i arbejdsgruppen, skal inddrages i forebyggelsesforløbet, når arbejdsgruppens forslag til nye tiltag er vedtaget og skal implementeres i medarbejdergruppen.

Det er også vigtigt, at de øvrige medarbejdere løbende bliver orienteret undervejs i praksisfortællingsforløbet. Fx ved at de på personalemøder løbende hører nyt om arbejdsgruppens overvejelser og forslag, da disse tit vil berøre alle botilbuddets medarbejdere.

De øvrige medarbejdere kan også holde sig orienteret om arbejdsgruppens forslag ved at kigge i de skemaer med forslag til nye tiltag, som arbejdsgruppen udfylder. I skemaerne kan de se, hvilke forslag ledelsen og deres kollegaer har besluttet af arbejde videre med efter midtvejsmødet og det afsluttende møde.



De 4 faser

Arbejdet med forebyggelsespakken sker i 4 faser, der strækker sig over ca. 6 måneder:

FASE 1 Forberedelse	FASE 2 Opstart	FASE 3 Drøftelse, beslutning og implementering	FASE 4 Afslutning
Nedsættelse af implementeringsgruppe Implementeringsgruppen læser materialet i forebyggelsespakken grundigt igennem	Planlægningsmøde Nedsættelse af arbejdsgruppe Informationsmøde Valg af tovholder Tovholder sætter sig grundigt ind i drejebog og støtteark	Første praksisfortællingsmøde Andet praksisfortællingsmøde Tredje praksisfortællingsmøde Møde i implementeringsgruppen Midtvejsmøde Fjerde praksisfortællingsmøde Femte praksisfortællingsmøde Sjette praksisfortællingsmøde Møde i implementeringsgruppen	Afslutningsmøde Evaluering af forløbet Aftale om, hvordan de forslag til tiltag, som I har vedtaget, skal implementeres og forankres i botilbuddet
Løber over ca. 1 uge	Løber over ca. 1 måned	Løber over ca. 4 ½-5 måneder	Løber over 1 dag

Det antal timer, som I skal bruge, er angivet i beskrivelsen af de enkelte faser.

Fase 1. Forberedelse

TIMEFORBRUG – FASE 1

- Nedsættelse af implementeringsgruppe: 1 time til daglig leder.
- Læse materiale: 3 timer pr. deltager i implementeringsgruppen.

DAGLIG LEDER SKAL:

- Nedsætte implementeringsgruppen
- Samle implementeringsgruppen og orientere om, at gruppen er den koordinerende enhed i forebyggelsesforløbet.

IMPLEMENTERINGSGRUPPEN SKAL:

- Læse materialet i forebyggelsespakken grundigt igennem.



Fase 2. Opstart

TIMEFORBRUG – FASE 2

- Planlægningsmøde: 3 timer til både øverste leder og pr. deltager i implementeringsgruppen
- Informationsmøde: 1 ½ time til både øverste leder, og pr. deltager i implementeringsgruppen og arbejdsgruppen.
- Læse materiale: 3 timer til tovholder (hvis tovholder ikke er en del af implementeringsgruppen)

PLANLÆGNINGSMØDE I IMPLEMENTERINGSGRUPPEN (3 TIMER)

Den daglige leder inviterer den øverste leder og resten af implementeringsgruppen til et planlægningsmøde. På mødet diskuteres og planlægges de overordnede linjer for, hvordan forebyggelsespakken skal gennemføres.

I skal afklare:

- En generel forventningsafstemning af forløbet og hvad I gerne vil have ud af det
- Hvordan I skal fordele rollerne: Dan jer overblik over forløbet og de specifikke opgaver, der er knyttet til de forskellige roller
- Hvordan I kan få et optimalt samspil mellem de nye tiltag, som bliver sat i gang i forbindelse med forebyggelsespakken, og arbejdspladsens øvrige tiltag og politikker inden for voldsforebyggelse (fx hvornår og hvordan MED-udvalget/arbejds miljøorganisationen skal inddrages)
- Hvem der skal deltage i arbejdsgruppen
- Tidsplanen for forløbet og de praktiske rammer, fx vagtplan, vikarer, mødefaciliteter osv.
- Den konkrete planlægning af det fælles informationsmøde for alle deltagere (indkaldelse, dagsorden osv.)
- Hvor og hvordan I vil etablere et centralt sted, hvor I kan samle skemaerne med forslag til nye tiltag, så alle ledere og medarbejdere kan få adgang til dem. Fx en mappe, en opslagstavle eller en elektronisk platform.

INFORMATIONSMØDE (1 ½ TIME)

Den daglige leder inviterer den øverste leder, implementeringsgruppen og alle de medarbejdere, der skal deltage i arbejdsgruppen, til et informationsmøde. Den daglige leder er mødeleder og uddeler eksemplarer af støtteark 1 "Oversigt over forløbet" og støtteark 2 "Praksisfortællinger" til mødedeltagerne.

Formålet med mødet er:

- At den øverste ledelse giver sin opbakning til processen og forklarer medarbejderne, hvorfor ledelsen har besluttet at bruge forebyggelsespakken til at styrke botilbuddets arbejde med at forebygge vold
- At den daglige leder eller en anden repræsentant for implementeringsgruppen præsenterer forløbet i forebyggelsespakken og derefter forklarer, hvad praksisfortællinger som metode går ud på, samt hvilke roller tovholderen og øvrige deltagere spiller i forløbet
- At den daglige leder giver information om de praktiske rammer for forløbet
- At forløbet bliver forventningsafstemt, så I sikrer implementeringsgruppens støtte til tovholder, ledelsens opbakning og den måde, som arbejdsgruppens forslag til nye tiltag skal implementeres og forankres på
- At arbejdsgruppen udvælger en tovholder

Efter mødet skal:

- Den daglige leder sørge for, at støtteark 1 og støtteark 2 bliver placeret i flere eksemplarer på det aftalte sted, så medarbejderne løbende kan orientere sig i dem
- Tovholderen sætte sig grundigt ind i materialet i forebyggelsespakken.

FORSLAG TIL DAGSORDEN FOR INFORMATIONSMØDET

VELKOMST VED ØVERSTE LEDER – 10 MIN.	Den øverste leder giver sin opbakning til processen og forklarer baggrunden for at bruge forebyggelsespakken. Han/hun giver desuden sit bud på, hvordan praksisfortællingerne spiller sammen med de tiltag til voldsforebyggelse, I allerede har i botilbuddet.
INFORMATION OM FOREBYGGELSESPAKKEN – 30 MIN.	- Den daglige leder (eller en anden fra implementeringsgruppen) introducerer medarbejderne til forebyggelsespakken 4 faser samt til tovholderens rolle og samarbejde med implementeringsgruppen undervejs i forløbet. - Herefter får medarbejderne et konkret eksempel på en praksisfortælling (inspireret af eksemplerne i det omdelte støtteark 2).
PRAKTISK INFORMATION VED DAGLIG LEDER – 20 MIN.	Den daglige leder fortæller om de praktiske, organisatoriske og økonomiske rammer for projektet: Hvem der deltager, vagtplaner, vikardækning, hvor skemaerne med arbejdsgruppens forslag til nye tiltag skal placeres, budgettet til at føre de nye tiltag ud i livet osv.
SPØRGSMÅL OG FORVENTNINGS-AFSTEMNING – 20 MIN.	Den daglige leder sikrer, at alle medarbejdere, der ønsker at stille spørgsmål eller kommentere forløbet, kommer til orde. Forventningerne afstemmes i forhold til implementeringsgruppens støtte til tovholder, ledelsens opbakning, og hvordan arbejdsgruppens forslag til nye tiltag skal implementeres og forankres.
AFSLUTNING VED DAGLIG LEDER – 10 MIN.	Mødet slutter med, at arbejdsgruppen vælger en tovholder.



Fase 3. Drøftelse, beslutning og implementering

TIMEFORBRUG – FASE 3

- Det første praksisfortællingsmøde: 3 timer pr. deltager i arbejdsgruppen
- De næste 4 praksisfortællingsmøder: 2 timer pr. deltager i arbejdsgruppen (i alt 8 timer pr. deltager)
- Det sidste praksisfortællingsmøde: 2 ½ time pr. deltager i arbejdsgruppen
- Møder i implementeringsgruppen: 1 ½ time pr. deltager til formødet før midtvejsmødet og til formødet før det afsluttende møde, hvor implementeringsgruppen skal drøfte de indkomne forslag til nye forebyggelsestiltag (i alt 3 timer pr. deltager i implementeringsgruppen)
- Midtvejsmøde: 1 ½ time til både øverste leder og pr. deltager i implementeringsgruppen og arbejdsgruppen.

1. PRAKSISFORTÆLLINGSMØDE (3 TIMER)

Tovholderen inviterer til møde i arbejdsgruppen

På det første møde er der afsat god tid til, at arbejdsgruppen kan lære metoden at kende. Samtidig får tovholderen mulighed for at bringe sin nye rolle i spil over for kollegaerne.

Genopfrisk støtteark 1 og 2

Tovholderen medbringer et par eksemplarer af støtteark 1 og støtteark 2, som blev introduceret på informationsmødet. Arbejdsgruppen starter med at genopfriske forløbets 4 faser, hvordan de konkret skal arbejde med metoden praksisfortællinger, og hvilke spilleregler de skal følge.

Overvej, på hvilke områder botilbuddet har udfordringer med at forebygge vold

Tovholderen beskriver herefter nogle eksempler på tematikker, som en praksisfortælling kan tage udgangspunkt i, og henviser også til inspirationseksemplerne i støtteark 2, der kan hjælpe gruppen med at vælge, hvilket tema de vil sætte fokus på i en praksisfortælling.

Gå i gang med praksisfortællinger

Derefter guider tovholderen deltagerne igennem en 'bordet rundt-runde', hvor deltagerne på skift byder ind med fortællinger om konkrete erfaringer med at forebygge og håndtere vold fra deres arbejde i botilbuddet.

Arbejdsgruppen vælger at fokusere på én af fortællingerne.

Tovholderen guider fortælleren og resten af gruppen igennem praksisfortællingsmødet ved at følge beskrivelsen i støtteark 2. Samtidig bruger tovholderen spørgeguiden i støtteark 3 til at sikre, at arbejdsgruppen kommer godt rundt om de forskellige spørgsmål, der kan være med til at skærpe deres bevidsthed om de forhold, der kan forbedre botilbuddets forebyggelse af vold.

Formuler forslag til nye forebyggelsestiltag

På baggrund af fortællingen og den efterfølgende drøftelse udarbejder arbejdsgruppen et eller flere forslag til nye tiltag, som kan styrke eller systematisere botilbuddets arbejde med at forebygge vold. Tovholderen noterer forslagene ned i skemaet i støtteark 4 og sørger for, at skemaet gives videre til implementeringsgruppen.

Den videre proces

Til sidst beslutter arbejdsgruppens medlemmer, om de næste gang vil gå videre med samme fortælling, fx ud fra en ny faglig vinkel, eller om næste praksisfortællingsmøde skal handle om en ny fortælling.

Foretrækker gruppen en ny fortælling, kan gruppen – hvis det er muligt – vælge en fortæller med det samme, så han/hun får mulighed for at forberede sig.

Det anbefales, at den samme praksisfortælling højst strækker sig over 2 praksisfortællingsmøder, da det er et mål i sig selv, at medarbejderne indøver metoden, og det gøres bedst, hvis de får mulighed for at arbejde med flere forskellige fortællinger i forløbet.

Afslutningsvist drøfter gruppen også, om de fx har nogle problemer med at bruge praksisfortællingsmetoden, som tovholderen skal drøfte med implementeringsgruppen inden næste møde.

Efter mødet sørger tovholderen for, at skemaerne med arbejdsgruppens forslag til tiltag bliver placeret på det sted, hvor implementeringsgruppen har besluttet at samle forslagene, så de er frit tilgængelige for alle botilbuddets medarbejdere.

Tovholderen sørger også for at få afklaret eventuelle spørgsmål fra arbejdsgruppen med implementeringsgruppen inden næste praksisfortællingsmøde.

2. PRAKSISFORTÆLLINGSMØDE (2 TIMER)

Tovholderen inviterer arbejdsgruppen til det næste praksisfortællingsmøde ca. 2 uger efter det første møde.

Hvis der ved sidste møde var spørgsmål, overvejelser mv. fra arbejdsgruppen, som tovholder blev bedt om at bringe videre til implementeringsgruppen, starter tovholder

med at orientere arbejdsgruppen om de svar, tovholderen har fået.

Hvis det på det første møde blev aftalt, at der denne gang skal sættes en ny fortælling i gang, men ikke, hvem der skal stå for den, starter arbejdsgruppen med at finde ud af, hvilken historie der skal fortælles, og hvem der skal fortælle.

Fortællingen gennemføres med tovholderen som mødeleder, præcis som på det første praksisfortællingsmøde.

Tovholderen spørger til sidst, om der er problemstillinger og vanskeligheder, som tovholderen skal drøfte med implementeringsgruppen inden næste møde, fx problemer med at bruge metoden eller med at omsætte praksisfortællingerne til konkrete forslag til nye tiltag.

3. PRAKSISFORTÆLLINGSMØDE (2 TIMER)

Tovholderen inviterer arbejdsgruppen til praksisfortællingsmøde.

På mødet arbejder gruppen enten videre med praksisfortællingen fra sidste møde eller starter en ny praksisfortælling op på samme måde som ved de tidligere møder i arbejdsgruppen.

MØDE I IMPLEMENTERINGSGRUPPEN (1 ½ TIME)

Implementeringsgruppen sørge for:

- At mødes til formøde før midtvejsmødet og det afsluttende møde
- At drøfte fordele og ulemper ved arbejdsgruppens forslag til nye tiltag (eventuelt inddrages øverste leder)

MIDTVEJSMØDE (1 ½ TIME)

Den daglige leder inviterer den øverste leder, implementeringsgruppen, og arbejdsgruppen til midtvejsmøde. Den daglige leder er mødeleder.

Mødet har 2 formål:

- At vurdere og eventuelt justere samarbejdet om praksisfortællingerne
- At prioritere, hvilke tiltag der skal arbejdes videre med, og hvordan det skal gøres.

Den daglige leder starter mødet med at guide deltagerne igennem en vurdering af det hidtidige forløb, bl.a. ud fra følgende spørgsmål:

Hvordan går det?

- For tovholderen med at styre praksisfortællingsmøderne?

- Med at få indøvet praksisfortællingsmetoden i arbejdsgruppen og finde frem til, hvilke fortællinger der skal fortælles?
- Med at finde gode idéer til at styrke voldsforebyggelsen?
- Med at beskrive arbejdsgruppens forslag til nye tiltag i støtteark 4?
- Med den ledelsesmæssige opbakning til projektet?
- Med det rent praktiske omkring mødeafholdelse, vikardækning osv.?

På baggrund af drøftelserne aftales eventuelle justeringer.

Derefter tager den daglige leder hul på en snak om, hvilke forslag til tiltag I sammen vil prioritere at arbejde videre med, og hvordan tiltagene kan implementeres og forankres i botilbuddets hverdag.

Det er vigtigt at drøfte forankring allerede midt i forløbet, fordi nogle tiltag kan kræve lang tid at gennemføre, fx hvis der skal ske ændringer i den måde, arbejdet organiseres på. Den øverste leder og implementeringsgruppen tager på mødet også stilling til, om der er tiltag, der skal drøftes i MED-udvalget/arbejdsmiljøorganisationen.

Implementeringsgruppen har ansvaret for at skrive ind i skemaet i støtteark 4, hvad der besluttet på midtvejsmødet, hvordan der skal arbejdes videre med de enkelte forslag, og hvem der er ansvarlig for hvad.

4., 5. OG 6. PRAKSISFORTÆLLINGSMØDE (3 X 2 TIMER)

Tovholderen inviterer arbejdsgruppen til praksisfortællingsmøde.

På mødet arbejder gruppen enten videre med praksisfortællingen fra sidste møde eller starter en ny praksisfortælling op på samme måde som ved de tidligere møder i arbejdsgruppen.

MØDE I IMPLEMENTERINGSGRUPPEN (1 ½ TIME)

Mødet forløber på samme måde som sidste møde i implementeringsgruppen med de samme punkter på dagsordenen.

Dog skal gruppen på dette møde også sørge for:

- At følge op på, at de forslag, der blev godkendt på midtvejsmødet, bliver implementeret efter planen.

Fase 4. Afslutning

TIMEFORBRUG – FASE 4

- Afsluttende møde: 2 ½ time til både øverste leder og pr. deltager i implementeringsgruppen og arbejdsgruppen. Desuden 1 ½ times forberedelse af mødet pr. deltager i implementeringsgruppen.

AFSLUTTENDE MØDE (2 ½ TIME)

Den daglige leder inviterer den øverste leder, implementeringsgruppen og arbejdsgruppen til det afsluttende møde. Den daglige leder er mødeleder.

Mødet har 3 formål:

- At drøfte implementeringen og den fremtidige forankring af de forslag til nye tiltag, som I sammen vælger at arbejde videre med
- At sikre den fremtidige forankring af botilbuddets arbejde med at forebygge vold
- At evaluere forebyggelsespakkeforløbet.

Ligesom på midtvejsmødet indleder den daglige leder med at tage hul på en snak om, hvilke af arbejdsgruppens seneste forslag til nye tiltag I sammen vil prioritere at arbejde videre med, og hvordan de kan implementeres og forankres i botilbuddets hverdag.

Den øverste leder og implementeringsgruppen tager også sammen stilling til, om nogle tiltag kræver, at MED-udvalget/arbejds miljøorganisationen bliver involveret.

Implementeringsgruppen har ansvaret for at skrive ind i skemaet i støtteark 4, hvad der besluttet på det afsluttende møde, hvordan der skal arbejdes videre med de enkelte forslag, og hvem der er ansvarlig for hvad.

Evaluerings

Implementeringsgruppen gennemgår det samlede forebyggelsespakkeforløb. Gruppen har på forhånd aftalt, hvem der fører ordet.

Efter gennemgangen guider den daglige leder deltagerne gennem en evaluering af forløbet med afsæt i følgende spørgsmål:

- Hvordan er det gået?
- Er forventninger og formål med forløbet opfyldt?
- Har alle fået mulighed for at komme til orde?
- Hvad gik godt/knap så godt og hvorfor?
- Hvad har vi lært?

Forankring

Efter evalueringen sætter den daglige leder fokus på den videre forankring af de nye tiltag i botilbuddets arbejde med at forebygge vold. Den daglige leder kan blandt andet tage udgangspunkt i følgende spørgsmål:

- Hvordan sikrer vi, at alle medarbejdere fortsat har fokus på at forebygge vold og på systematisk videndeling?
- Hvordan kan vi få praksisfortællingsmetoden ind i vores dagligdag som en integreret praksis (fx på personalemøder og gruppemøder)?
- Hvilke anbefalinger kan vi – på baggrund af forløbet – give videre til arbejdsmiljøorganisationen/MED-udvalget, så de kan inddrage dem i deres generelle arbejde med at forebygge vold og med at skabe bedre rammer for systematisk videndeling?
- Hvornår og hvordan skal vi følge op på de nye tiltag, vi har valgt at implementere (fx i forbindelse med APV'en)?

Forløbet er nu slut

Oversigt over de 5 støtteark

STØTTEARK 1: OVERSIGT OVER FORLØBET

I dette støtteark findes en faseinddelt tidslinje med de aktiviteter og møder, som skal finde sted i forløbet.

STØTTEARK 2: PRAKSISFORTÆLLINGER

Dette støtteark indeholder formål, beskrivelse og spilleregler for praksisfortællingsmøderne. Derudover er der inspiration til valg af temaer i praksisfortællinger og eksempler på praksisfortællinger.

STØTTEARK 3: STØTTEVÆRKTØJ TIL TOVHOLDEREN – BESKRIVELSE AF ROLLEN OG STØTTE TIL VARETAGELSE AF ROLLEN

Dette støtteark beskriver tovholderens rolle og opgaver i forløbet. Derudover indeholder støttearket tovholderens oversigt over trin i praksisfortællinger og en spørgeguide til brug i praksisfortællinger.

STØTTEARK 4: FORSLAG TIL NYE TILTAG

Dette støtteark indeholder et skema, hvor arbejdsgruppen kan notere deres forslag til nye tiltag og implementeringsgruppen kan notere, hvordan I sammen beslutter at arbejde med forslaget. Derudover indeholder støttearket et eksempel på et udfyldt skema.

STØTTEARK 5: SPARRINGSMØDER

Dette støtteark er tænkt til jer, der ønsker at gennemføre forebyggelsesforløbet for flere arbejdsgrupper på én gang. Støttearket indeholder en tids- og aktivitetsoversigt, hvor sparringsmøder er tilføjet, og inspiration til punkter på dagsordenen.

HENVISNINGER TIL RELEVANT MATERIALE

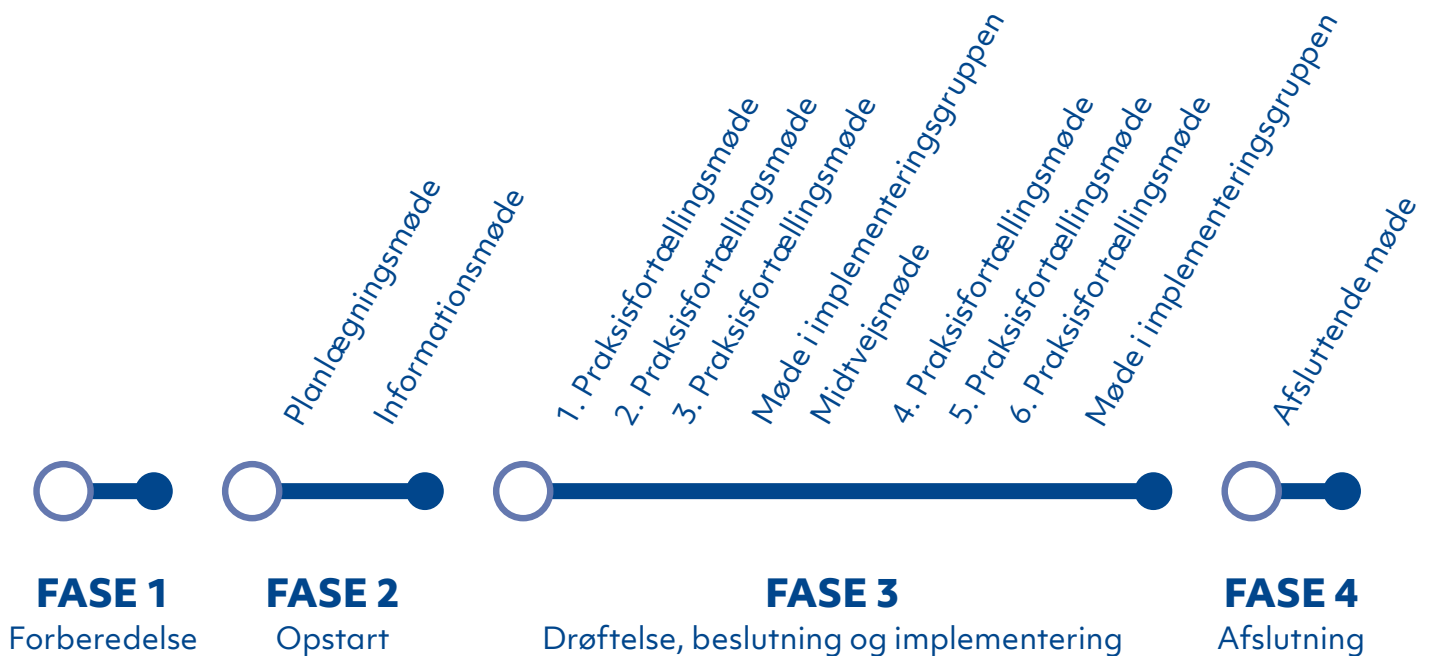
Denne liste henviser til en række relevante materialer, herunder de nationale retningslinjer for voldsomme episoder på botilbud samt boformer for hjemløse, som I kan finde inspiration i.



Støtteark 1:

Oversigt over forløbet

Forebyggelsespakken indeholder beskrivelse af en proces i følgende faser:



Støtteark 2: Praksisfortællinger

PRAKSISFORTÆLLINGER

I dette støtteark finder du:

- En introduktion til praksisfortællinger med formål, beskrivelse og spilleregler
- Inspiration til temaer, I kan arbejde med i forbindelse med praksisfortællinger
- Konkrete eksempler på, hvordan I arbejder med praksisfortællinger.

FORMÅL

Praksisfortællinger er en metode, der giver dig og dine kollegaer mulighed for at sætte ord på jeres konkrete erfaringer med, hvad der fungerer godt, og hvad der udfordrer jer, fx når I arbejder med at forebygge vold mod medarbejdere i jeres botilbud.

Metoden giver jer et rum til at dele viden, så I får mulighed for i fællesskab at trække læring ud af jeres konkrete erfaringer og bruge dem til at udvikle og systematisere jeres tiltag til at forebygge vold og trusler.

Praksisfortællingerne kan også være med til at rykke ved forestillingen om, at vold og trusler er en uundgåelig risiko, når man arbejder i botilbud: Fortællingerne kan give jer en større forståelse for, hvordan I kan mindske risikoen, hvis I har et løbende fælles fokus på problematikken.

OBS

OBS! Praksisfortællinger er en metode til at styrke videndeling, faglig refleksion, læring og udvikling. Metoden er ikke egnet til supervision eller til at bearbejde traumatiske oplevelser.

SÅDAN BRUGER I METODEN

Praksisfortællinger er en metode, I kan bruge i forskellige sammenhænge.

Dette forløb er bygget op omkring en kæde af møder, hvor en gruppe af udvalgte medarbejdere i et botilbud mødes til praksisfortællingsmøder for at drøfte, hvordan de kan blive bedre til at forebygge vold og trusler i botilbuddets hverdag.

Mødet indledes med, at gruppens tovholder spørger medarbejderne, hvem der har et tema vedrørende botilbuddets voldsforebyggelse, som de har lyst til at drøfte med gruppen. Disse medarbejdere fortæller kort om deres erfaringer, hvorefter gruppen sammen vælger én medarbejder, der vil fortælle uddybende om et tema. Den udvalgte medarbejder deler sin praksisfortælling med gruppen – dvs. han eller hun fortæller om sine konkrete erfaringer med det tema, som er på dagsordenen.

Derefter er ordet frit, så de andre deltagere kan bidrage med deres erfaringer og overvejelser.

På baggrund af den fælles videndeling, drøfter gruppen:

- Hvad kan vi konkludere på baggrund af praksisfortællingen?
- Hvad kan vi fremover gøre for at udvikle en fælles og systematisk voldsforebyggelse?
- Hvilke nye forslag til at forebygge vold og trusler i botilbuddet skal vi bringe videre til implementeringsgruppen?

Forslagene kan fx handle om:

- Hvordan kan vi fremover håndtere særlige problemstillinger? Fx modtagelse af nye borgere eller instruktion og oplæring af nye medarbejdere, vikarer og praktikanter
- Nye forebyggelsesinitiativer. Fx særlige risikovurderingsmetoder

- Kompetenceudvikling. Fx i metoder til konfliktnedtrapning eller til at fremme borgeres mestringsevne
- Ønsker om at sætte supervision i gang – kollegial og/eller ekstern.

Forslagene skal efter praksisfortællingsmøderne gives videre til drøftelse i botilbuddets implementeringsgruppe. På midtvejsmødet og på det afsluttende møde skal I sammen beslutte, hvilke forslag I vil arbejde videre med i botilbuddet.

SPILLERREGLER FOR PRAKSISFORTÆLLINGER

- Vis gensidig respekt: Tag pænt imod det, din kollega fortæller, og undgå at kritisere din kollegas konkrete erfaringer.
- Alle har tavshedspligt i forhold til personfølsomme oplysninger, der måske kommer frem under praksisfortællingen. Fx oplysninger, der på et senere tidspunkt vil kunne bruges til at kritisere en medarbejders arbejde eller holdninger.
- Generelle erfaringer, løsningsforslag og idéer til forebyggende handlinger må I gerne give videre som konkrete forslag til implementeringsgruppen.
- Det er ikke tilladt at kommentere eller drøfte den praksis, som din kollega fortæller om, før han/hun er færdig med sin praksisfortælling.
- Hvis det er i orden med fortælleren, er det tilladt at stille opklarende spørgsmål under fortællingen.
- **Efter** praksisfortællingen kan de øvrige deltagere fortælle om deres erfaringer med lignende situationer og komme med konstruktive forslag til, hvordan I fremover kan systematisere og styrke forebyggelsen på området.

Inspiration til valg af tema i praksisfortællinger

I praksisfortællingerne skal medarbejderne både tale om, hvad der fungerer godt i jeres botilbud og derfor hjælper jer med at fastholde og udvikle en god praksis, og eksempler på, hvad I kan gøre bedre for at forebygge vold.

Har I svært ved at finde konkrete fortællinger fra jeres hverdag i botilbuddet, kan I bruge praksisfortællingerne på de næste sider som inspiration til at få åbnet op for drøftelserne. Det er vigtigt, at I tager udgangspunkt i jeres egne konkrete erfaringer med, hvordan I søger at forebygge vold i netop jeres botilbud, så pas på, at eksemplerne på de næste sider ikke bliver for styrende. Men brug dem gerne til at få taget hul på praksisfortællinger inden for et særligt tema.

EKSEMPLER PÅ TEMAER, I KAN TAGER OP I PRAKSISFORTÆLLINGERNE:

- Registrering og undersøgelse af voldsepisoder
- Risikovurdering, herunder inddragelse af borgerne i voldsforebyggelse
- Oplæring, instruktion og efteruddannelse
- Planlægning af arbejdet, så der er klart fokus på voldsforebyggelse i det daglige arbejde
- Retningslinjer for alenearbejde
- Fysisk indretning i botilbuddet.

Listen her er ikke udtømmende for, hvad I kan arbejde med i jeres praksisfortællinger, men den kommer omkring nogle af de temaer, som det er vigtigt, at I har fokus på, når I udvikler nye tiltag til at forebygge arbejdsrelateret vold.

Under hvert tema finder I desuden en henvisning til de relevante retningslinjer i Socialstyrelsens nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud samt boformer for hjemløse.

Vær opmærksom på, at der ikke henvises til alle retningslinjer – kun til dem, der omhandler samme områder som det udvalgte tema.

1. Registrering og undersøgelse af voldsepisoder

En medarbejder vil gerne have mere fokus på, at botilbuddet løbende får talt om, hvad der går forud for de situationer, hvor en medarbejder bliver udsat for voldelig adfærd fra en borger.

Når hun sammen med kollegaerne og ledelsen bagefter har mulighed for at analysere en konfliktsituation, oplever hun, at de er gode til at inddrage deres fælles viden om borgerens behov og adfærd: De fælles drøftelser giver dem en bedre forståelse for borgerens særlige problemstilling, og hvad der har trigget borgeren i den konkrete situation, hvor der er sket en konfliktoptrapning.

At dele viden klæder medarbejderne på, så de fremover i højere grad kan støtte borgeren. På den måde kan de undgå, at borgeren bliver så frustreret, at han anvender vold mod personalet, fremhæver hun.

En anden i gruppen efterlyser klare linjer for, hvornår botilbuddet skal tage eksempler på vold op til fælles drøftelse – det er ikke rigtig sat i system, nok fordi mange episoder ikke bliver skrevet ind i det skema, hvor medarbejderne kan registrere episoder med vold. Det er især de mange nærvæds-episoder, der ikke bliver registreret – dvs. de situationer, som er tæt på at udvikle sig til vold fra borgerens side, men som det lykkes medarbejderne at afværge.

Derfor er det ikke synligt for hverken ledelsen eller de øvrige medarbejdere, at der har været en episode, de burde følge op på.

Gruppen taler derefter om årsagerne til, at episoderne ikke bliver registreret:

Nogle synes ikke, at de har tid til det – det er svært at trække sig tilbage fra borgerne til kontoret lige efter en episode. Andre er usikre på, hvornår en situation er slem nok til, at den skal registreres, og nogle forstår ikke, hvad skemaerne egentlig skal bruges til bagefter.

Men alle er enige om, at det er vigtigt, at alle episoder bliver registreret, så det bliver tydeligt, hvornår der er problemer, og hvad der vil være en god idé at følge op på: Der er et stort potentiale i at sikre en mere systematisk opfølgning efter voldsomme episoder.

Derfor bliver man i arbejdsgruppen enige om at give et forslag videre til implementeringsgruppen om, at botilbuddet skal se nærmere på, hvordan man kan give medarbejderne bedre mulighed for at registrere episoder med vold eller optræk til vold fra borgere. Hvordan kan man fjerne de forhindringer, som er grunden til, at ikke alle episoder bliver registreret – tidspres, manglende viden hos medarbejderne om, hvad der skal registreres og hvorfor osv.

Se Socialstyrelsens nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud samt boformer for hjemløse, særligt:

* Retningslinje 6, "Retningslinje for registrering og anvendelse af oplysninger om voldsomme episoder og nærvæds-episoder".





2. Risikovurdering, herunder inddragelse af borgerne i voldsforebyggelse

Et botilbud arbejder meget med risikovurdering af borgerne. Både for at støtte borgernes trivsel og for at forebygge, at frustrationer hos borgerne udvikler sig til udadreagerende adfærd mod medarbejderne. Men der er stadig en del episoder med vold og trusler, især blandt nye borgere.

En medarbejder lægger ud med en praksisfortælling om, at han og kollegaerne generelt er gode til at inddrage borgerne i en snak om, hvilke tegn og signaler der er på, at borgeren er opkørt og vred, og hvad borgeren har brug for fra personalet i disse situationer.

Men gennem uddybende spørgsmål bliver det klart for arbejdsgruppen, at inddragelsen af borgerne kan blive bedre, når botilbuddet modtager nye borgere:

Flere i gruppen kommer med eksempler på situationer, hvor nye borgere har været frustrerede og truende over for medarbejderne, uden at medarbejderne har været i stand til at forhindre, at situationen eskalerede, fordi medarbejderne endnu ikke har lært dem at kende. Når en ny borger flytter ind, går der nemlig et par dage, hvor borgeren lige skal falde til, før medarbejderne tager en samtale med ham eller hende om, hvilke tegn og signaler medarbejderne skal være opmærksomme på.

Selve indflytningen er imidlertid tit forbundet med stress for borgeren, og det sker ofte, at en ny borger bliver opkørt meget tidligt i forløbet.

Derfor bliver man i gruppen enige om, at det vil være en god idé, at medarbejderne bliver klædt bedre på til at risikovurdere nye borgere: Flere er usikre på, hvordan de bedst griber det an – kræver det en særlig metode, eller kan de bruge de samme redskaber til risikovurdering, som de bruger over for de andre borgere?

Arbejdsgruppen vil derfor give et forslag videre til implementeringsgruppen om, at botilbuddet skal fokusere på bedre og tidligere inddragelse af nye borgere. Fx ved at medarbejderne tilbydes et kompetenceudviklingsforløb om, hvordan de ved tidlig inddragelse dels kan få bedre indblik i den nye borgers situation og dels kan styrke samarbejdet med den nye borger om, hvordan medarbejderne bedst støtter op om hans eller hendes særlige behov.

Se Socialstyrelsens nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud samt boformer for hjemløse, særligt:

* Retningslinje 1, "Retningslinje for afdækning af borgers situation samt fremme af borgers trivsel og evne til at mestre hverdagen"

* Retningslinje 3, "Retningslinje for vurdering af risikoen ved arbejdet med konkrete borgere".

3. Oplæring, instruktion og efteruddannelse

I arbejdet med borgerne tager botilbuddets medarbejdere udgangspunkt i en konfliktnedtrappende tilgang. Alligevel er der stadig en del episoder med konflikter, og personalet er ikke altid enige om, hvordan de skal håndteres.

En medarbejder forklarer, at tilgangen er god for hende, fordi den hjælper hende med at tage mange konflikter med borgerne i opløbet, inden de kommer voldsomt i affekt.

Hun fortæller også, at hun stadig bruger de redskaber og den teori, som hun lærte på et kursus for alle botilbuddets ansatte for 2 år siden.

Næsten alle i gruppen er enige, men gruppen bliver opmærksom på, at de 2 medarbejdere, som er blevet ansat inden for det seneste år, jo ikke har de samme forudsætninger for at handle konfliktnedtrappende, fordi de ikke har været på samme kursus som deres kollegaer.

En af de nye medarbejdere fortæller desuden, at han de sidste par måneder har haft en del konflikter med nogle af borgerne, hvor han føler, at han er kommet til kort fagligt, fordi konflikterne hurtigt er eskaleret.

Andre i gruppen giver udtryk for, at de godt kunne bruge en genopfriskning af den viden, de fik på kurset for 2 år siden: Flere fortæller om situationer, hvor medarbejdere indbyrdes har diskuteret, hvad der er den rigtige tilgang til en borger, fordi de er uenige, og begge mener at vide bedst. Diskussionerne er også foregået foran borgerne,

og det har været ubehageligt for både medarbejderne og borgerne.

Alle er enige om, at det er vigtigt, at borgerne bliver mødt af medarbejdere ud fra den samme tilgang: Det er den mest effektive strategi til at forebygge konflikter både indbyrdes og med borgerne.

Arbejdsgruppen giver derfor 2 forslag videre til implementeringsgruppen om, at der udvikles:

- En introduktionsplan for nyansatte, som sikrer en mere systematisk oplæring af nye medarbejdere
- En kompetenceudviklingsplan for alle ansatte, som sikrer, at der løbende følges op på medarbejdernes behov for ny viden og for at få opdateret og genopfrisket den viden, de allerede har.

På den måde kan man sikre, at alle medarbejdere arbejder ud fra den samme referenceramme.

Se Socialstyrelsens nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud samt boformer for hjemløse, særligt:

* Retningslinje 9, "Retningslinje for faglige kvalifikationer og kompetencer".





4. Planlægning af arbejdet, så der er klart fokus på voldsforebyggelse i det daglige arbejde

En medarbejder vil gerne drøfte, hvornår og hvor ofte medarbejdergruppen taler om voldsforebyggelse. Derfor handler hendes praksisfortælling om, at der desværre er en tendens til, at der ikke er tid nok til at tale om forebyggelse af vold på personalemøderne hver 14. dag – det drukner i de mange andre punkter på dagsordenen.

Hun forklarer videre, at hun synes, at det er rigtig vigtigt og godt, når de endelig får talt om voldsforebyggelse, for gennem de fælles drøftelser får de tit øje på, hvor udfordringerne er i den måde, de gør tingene på. Og de er gode til sammen at komme med idéer til, hvad de kan gøre anderledes for at blive bedre til at forebygge vold i hverdagen.

En anden i gruppen foreslår, at vagtskiftet bliver brugt til at få mere fokus på voldsforebyggelse i det daglige arbejde: Konkret ved at man informerer hinanden om de risikovurderinger, man har foretaget på sin vagt. Flere møder allerede nu ind lidt før tid for at tale med de kollegaer, der afløser, så det er oplagt også at vende risikovurderingerne her.

Gruppen drøfter, om man kan etablere et fast overlap, hvor medarbejderne som et fast punkt bruger vagtskiftet til at informere hinanden om risikovurdering af borgerne.

Man er i gruppen enige om, at det er vigtigt, at ledelsen støtter op om og sørger for, at der bliver sat tid af til at drøfte voldsforebyggelse i det daglige arbejde, da det er ledelsen, der i sidste ende er ansvarlig for at planlægge og organisere arbejdet.

Gruppen giver derfor et forslag videre til implementeringsgruppen om, at ledelsen formaliserer indsatsen for at forebygge vold ved at etablere et fast overlap mellem medarbejderne ved vagtskifte. Her kan de ansatte som et fast punkt løbende informere hinanden om deres risikovurderinger.

Se Socialstyrelsens nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud samt boformer for hjemløse, særligt:

*Retningslinje 7, "Retningslinje for ledelsens rolle".

5. Retningslinjer for alenearbejde

Medarbejderne i en boform for hjemløse er aldrig helt alene på arbejde med borgerne. Det har ledelsen taget højde for i vagtplanlægningen. Dels for at sikre, at der altid er nok medarbejdere på arbejde til at hjælpe borgerne, og dels for at forebygge, at medarbejdere kan risikere at stå alene med en udadreagerende borger.

En medarbejder forklarer i sin praksisfortælling, at det gør hende tryk at vide, at der altid er mindst én anden kollega på arbejde, som hurtigt kan komme hende til hjælp, hvis en konflikt med en borger eskalerer. At hun og kollegaerne altid bærer alarm på sig, når de er ude blandt borgere, giver hende også en større følelse af sikkerhed.

Gruppen drøfter derefter, om de altid kan være sikre på, at deres kollegaer kan høre dem, hvis de råber om hjælp. Fx hvis en borger forhindrer dem i at trykke på alarmer. Nogle nævner konkrete situationer, fx når de tager på tur med borgere ud af huset, hvor det er særligt vigtigt, at man overvejer, om det er sikkert at gøre det alene.



Flere peger også på, at de nogle gange står i et dilemma mellem, hvad borgeren ønsker, og hvad de vurderer, at det er forsvarligt at gøre: Det kan virke direkte konflikt-optrappende på nogle borgere, at der skal være 2 medarbejdere til stede, når borgeren skal hjælpes.

Det er heller ikke altid lige vigtigt at være 2 ansatte om en borger – det afhænger meget af borgerens aktuelle psykiske tilstand. Dog er de altid 2 om borgere, der tit har en uforudsigelig adfærd.

I gruppen er man enige om, at det er vigtigt, at medarbejderne hele tiden tænker risikoen ved alenearbejde sammen med risikovurderingen af den enkelte borger og hans/hendes aktuelle udfordringer, fx misbrug, medicinering, sociale forhold og somatiske problemer, som kan betyde, at det er vigtigt at være flere medarbejdere til stede.

I arbejdsgruppen bliver man derfor enige om at give et forslag videre til implementeringsgruppen om, at der skal udarbejdes nogle klare retningslinjer for, hvornår det er sikkert at være alene med en borger, og hvornår man skal sikre sig, at man er 2 medarbejdere om en borger, eller at der er en kollega så tæt på, at kollegaen kan høre eller se én.

Gruppen vil også give et forslag videre om, at de på botilbuddet skal forholde sig til, hvad medarbejderne skal gøre i de situationer, hvor der er et dilemma mellem, hvad borgeren ønsker, og hvad medarbejderne vurderer, er forsvarligt.

Se Socialstyrelsens nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud samt boformer for hjemløse, særligt:

* Retningslinje 3, "Retningslinje for vurdering af risikoen ved arbejdet med konkrete borgere".

6. Fysisk indretning af botilbuddet

En medarbejder på et botilbud taler i sin praksisfortælling om, at det er godt, at botilbuddet har tænkt den fysiske indretning ind, så den sikrer, at der er gode flugtveje og altid mulighed for, at medarbejderne kan slippe væk i en tilspidset situation.

Medarbejderen oplever også, at medarbejderne er gode til at sikre, at møbler og andre genstande ikke står i vejen, hvis de får behov for hurtigt at komme væk. Det giver også en stor tryghed, at der er forskellige lokaler rundt omkring i bygningen, som medarbejderne kan trække sig tilbage til, hvis en konflikt med en borger eskalerer.

Efter praksisfortællingen drøfter gruppen, om botilbuddet kan indrettes, så det bedre understøtter en god kontakt til borgerne. En medarbejder foreslår, at ledelsen og medarbejderne i højere grad bruger de fysiske rammer til at forebygge vold allerede på et tidligt stadie: Det er vigtigt, at den fysiske indretning ikke kun baseres på, hvordan medarbejderne kan undgå at komme til skade, når en konflikt med en borger er opstået – indretningen skal også være med til at forebygge, at konflikten overhovedet opstår.

Fx kan receptionen indrettes, så den hilser borgerne velkommen på en mere indbydende og imødekommende måde. En blødere belysning vil fx skabe en rarere stemning – flere borgere og medarbejdere synes, at den nuværende belysning er alt for kold og skarp.

Arbejdsgruppen giver derfor et forslag videre til implementeringsgruppen om, at receptionen indrettes på en hyggeligere og mere imødekommende måde, da de fysiske rammer har stor betydning for forebyggelse af vold, også på et tidligt stadie.

Se Socialstyrelsens nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud samt boformer for hjemløse, særligt:

*Retningslinje 10, "Retningslinje for trivselsfremmende fysiske rammer og faciliteter".



Støtteark 3: Støtteværktøj til tovholderen – beskrivelse af rollen og støtte til varetagelse af rollen

Dette støtteark indeholder følgende

- Hvad er en tovholder?
- Oversigt over trin i praksisfortællingsmøder
- Inspiration til afklarende spørgsmål til brug i praksisfortællinger.

HVAD ER EN PRAKSISFORTÆLLINGSTOVHOLDER?

Tovholderen har en central og vigtig rolle i forhold til praksisfortællingsmøderne og er således:

- Ordstyrer på møderne, dvs. guider arbejdsgruppen igennem praksisfortællingerne med inspiration og støtte fra oversigten over trin i praksisfortællinger og spørgeguiden nedenfor
- Ansvarlig for, at der bliver samlet op på praksisfortællingerne vha. støtteark 4, 'Forslag til nye tiltag'
- Kontaktperson til implementeringsgruppen
- Ansvarlig for, at skemaerne med forslag til nye tiltag placeres på det aftalte sted.



OVERSIGT OVER TRIN I PRAKSISFORTÆLLINGSMØDER

Et 2-timers praksisfortællingsmøde kan bestå af følgende trin:

1. Tovholderen giver feedback fra implementeringsgruppen: Hvis der ved sidste møde var spørgsmål, overvejelser mv. fra arbejdsgruppen, som tovholder blev bedt om at bringe videre til implementeringsgruppen, starter tovholder med at orientere arbejdsgruppen om de svar, tovholderen har fået. Dette vil naturligvis ikke være en del af det første praksisfortællingsmøde (15 minutter)
2. Tovholderen spørger, hvem der har et tema vedrørende botilbuddets voldsforebyggelse, som de har lyst til at drøfte med gruppen – herunder med fokus på både positive og negative aspekter. Disse medarbejdere fortæller kort om deres oplevelser. Find eventuelt inspiration i støtteark 2, hvor der bl.a. er gengivet en række eksempler på praksisfortællinger (20 minutter)
3. Sammen vælger gruppen én medarbejder, der vil fortælle uddybende om et tema vedrørende botilbuddets voldsforebyggelse med udgangspunkt i konkrete erfaringer (5 minutter)
4. Medarbejderen fortæller om sin konkrete erfaring. Tovholderen stiller undervejs afklarende spørgsmål, og de øvrige deltagere har mulighed for at stille opklarende spørgsmål. Find eventuel inspiration til afklarende spørgsmål i spørgeguiden nedenfor (20 minutter)
5. Tovholderen spørger arbejdsgruppen om deres konkrete erfaringer med temaet (15 minutter)
6. Tovholderen spørger arbejdsgruppen, hvad de har af idéer til handlinger, der kan forbedre forebyggelsen (15 minutter)
7. Tovholderen og arbejdsgruppen samler op på praksisfortællingsmødet ved sammen at udfylde skemaet 'Forslag til nye tiltag' (20 minutter)
8. Arbejdsgruppen finder ud af, om de på næste møde vil fortsætte med en ny vinkel på den samme praksisfortælling, eller om de skal påbegynde en ny (5 minutter)
9. Til slut spørger tovholderen den, der var på som fortæller, hvordan han/hun oplevede praksisfortællingsmødet (5 minutter).

SPØRGEGUIDE TIL BRUG I PRAKSISFORTÆLLINGER

FORMÅL

Formålet med spørgsmålene på denne side er at lede praksisfortællingen i en retning, hvor fokus ikke er på fortælleren, men hvor der bliver sat fokus på de forhold, der kan forbedre voldsforebyggelsen.

Spørgsmålene er ikke udtømmende for, hvad I kan fokusere på i jeres praksisfortællinger, men de kan hjælpe tovholderen til at stille nogle uddybende spørgsmål, som kan bidrage til at indkredse problemstillingen og relevante handlingstiltag.

HVAD SYNES FORTÆLLEREN FUNGERER GODT/ DÅRLIGT I VOLDSFOREBYGGELSEN?

- Hvilke tanker har du gjort dig i forhold til det udvalgte tema?
- Hvad ser du særligt fungerer godt?
- I hvilke situationer bliver det særligt tydeligt, at forebyggelsen ikke er tilstrækkelig?
- Hvad tænker du, I kunne gøre bedre?
- Hvilke forhindringer ser du for at gennemføre disse forbedringer, og hvordan kan I imødekomme dem?
- Hvordan kan der efter din mening sikres en bedre planlægning af arbejdet?

HVAD TÆNKER FORTÆLLEREN KAN STYRKE OG SYSTEMATISERE BOTILBUDDETS FOREBYGGELSE AF VOLD MOD MEDARBEJDERE?

- Har du selv idéer til, hvordan I fremover kan styrke og systematisere jeres forebyggelse? Hvem skal gøre hvad, og hvornår?
- Hvad er det, I kan og er gode til, som kan styrke samarbejdet?
- Hvad er det, I kan og er gode til, som kan styrke fagligheden?
- Hvordan har I håndteret lignende episoder?
- Hvad har du af erfaringer, som I kunne integrere i jeres forebyggelse?

HVAD TÆNKER RESTEN AF ARBEJDSGRUPPEN?

- Har I lignende erfaringer med dette tema?
- Hvad ser I særligt fungerer godt?
- I hvilke situationer bliver det særligt tydeligt for jer, at forebyggelsen ikke er tilstrækkelig?
- Hvad tænker I, at I kunne gøre bedre?
- Hvilke forhindringer ser I for at gennemføre disse forbedringer, og hvordan kan man imødekomme dem?
- Har I tidligere erfaringer med at forbedre jeres forebyggelse?

Hvis ja:

- Hvad gjorde I?
- Hvad har I lært af dette?

- Hvis I har konkrete erfaringer med tilsvarende problemstilling, men ikke med at forebygge:
 - Hvad kunne være den første lille ting, I kunne gøre anderledes?
 - Er der andre, der kan gøre noget? Hvis ja, hvad kunne de så gøre?

Støtteark 4:

Forslag til nye tiltag

Spørgsmål til arbejdsgruppen:

1. Gengiv kort praksisfortællingen. Hvad er den faglige udfordring?

2. Gengiv jeres bud på, hvorfor den faglige udfordring opstår?

3. Gengiv jeres idéer til handlinger, der kan imødekomme den faglige udfordring i fremtiden?

4. Er der behov for ny viden/kompetencer for at skabe en bedre forståelse/løsning af udfordringen?

Har arbejdsgruppen forslag til, hvordan man kan tilegne sig ny viden/kompetencer?

5. Hvornår vurderer arbejdsgruppen, at den faglige udfordring er imødekommet?

Spørgsmål til implementeringsgruppen:

6. Skal dette forslag til tiltag prioriteres? Hvis ja, hvilke handlinger skal iværksættes?

7. Er der dele af arbejdsgruppens idéer til handlinger, som kan uddelegeres i implementeringsgruppen?
Hvem er ansvarlige for hvad?

8. Skal arbejdsgruppens forslag til tiltag koordineres med andre arbejdsgrupper?
Skal det koordineres med MED-udvalget/arbejdsmiljøorganisationen? Hvem er ansvarlige for hvad?

9. Hvordan formidles og implementeres arbejdsgruppens idéer blandt kollegaerne? Hvem er ansvarlige for hvad?

10. Hvornår vurderer implementeringsgruppen, at den faglige udfordring er imødekommet, og hvordan evalueres der?

EKSEMPEL PÅ ET UDFYLDT SKEMA MED "FORSLAG TIL NYE TILTAG" (FRA EKSEMPEL 5 I STØTTEARK 2)**Spørgsmål til arbejdsgruppen**

1. Gengiv kort praksisfortællingen. Hvad er den faglige udfordring?

Vi er usikre på, om kollegaerne kan høre os, hvis vi råber om hjælp, og en borger forhindrer os i at trykke på alarmen.

Vi er også usikre på, hvornår vi skal være 2 om en borger, og hvornår det fx er okay at tage alene med en borger til aktiviteter ud af huset.

2. Gengiv jeres bud på, hvorfor den faglige udfordring opstår?

Vi har ikke talt nok om retningslinjer for alenearbejde. Det er uklart, hvornår det er i orden at være alene med borgerne, og hvornår det er nødvendigt at være 2 medarbejdere enten sammen om borgeren eller så tæt på hinanden, at en kollega kan se eller høre én.

Der er også nogle gange et dilemma forbundet med at være 2 medarbejdere i situationer, hvor vi vurderer, at der er en risiko ved at være alene, men hvor det samtidig virker konfliktoptrappende på borgeren, at vi er 2.

3. Gengiv jeres idéer til handlinger, der kan imødekomme den faglige udfordring i fremtiden?

Vi skal have udarbejdet nogle klare retningslinjer for alenearbejde. Det er vigtigt, at alle kender til og følger retningslinjerne. Det er også vigtigt, at retningslinjerne tænkes sammen med de risikovurderinger af borgerne, som vi allerede foretager.

4. Er der behov for ny viden/nye kompetencer for at skabe en bedre forståelse/løsning af udfordringen?

Har arbejdsgruppen forslag til, hvordan man kan tilegne sig ny viden/nye kompetencer?

Vi skal forholde os til, hvordan den viden, vi allerede har om at risikovurdere borgerne, kan tænkes sammen med retningslinjer for alenearbejde.

Vi har også brug for nogle flere kompetencer til at håndtere situationer, hvor vi vurderer, at det er sikrest at være 2, men hvor det samtidig virker konfliktoptrappende på borgeren. Kan vi fx gøre noget anderledes i dialogen med borgeren i de situationer?

5. Hvad vurderer arbejdsgruppen, der skal til, for at den faglige udfordring er imødekommet?

Den faglige udfordring er imødekommet, når det er klart og tydeligt for alle medarbejdere, hvornår det er okay at være alene med en borger, og hvornår der er behov for at være 2 eller flere medarbejdere. Vi skal også føle os bedre klædt på til at håndtere de nævnte dilemmaer.

Spørgsmål til implementeringsgruppen

6. Skal dette forslag prioriteres? Hvis ja, hvilke handlinger skal iværksættes?

Vi har på midtvejsmødet besluttet, at forslaget skal prioriteres højt, da det er vigtigt, at medarbejderne føler sig trygge, når de er alene med borgerne. Vi har allerede retningslinjer om, at det altid er okay at være 2, hvis man føler sig utryk, men det skal uddybes mere og tænkes sammen med den risikovurdering af borgerne, som vi allerede laver. Vi skal også forholde os til, hvad vi gør, når vi står i et dilemma som det, medarbejderne rejser, med, at det ikke altid er i borgerens umiddelbare interesse, at vi er 2 på.

Vi vil i første omgang tage emnet op til drøftelse på personalemødet i den kommende uge for at få belyst alle de forskellige aspekter, vi skal være opmærksomme på, herunder alenearbejde på botilbuddet, når vi er på tur, dilemmaer mv.

Vi vil herefter bære forslaget og alle de forskellige input fra personalemødet videre til arbejdsmiljøorganisationen, som skal være ansvarlig for at udarbejde nogle skriftlige retningslinjer, der dækker de forskellige situationer.

7. Er der dele af arbejdsgruppens idéer til handlinger, som kan uddelegeres i implementeringsgruppen?

Hvem er ansvarlige for hvad?

Daglig leder sætter det på som punkt på det kommende personalemøde.

Tillidsrepræsentanten er ansvarlig for at præsentere punktet for de andre medarbejdere.

Arbejdsmiljørepræsentanten tager notat under dette punkt på personalemødet og sørger for at bringe pointerne videre til arbejdsmiljøorganisationen, som vil påbegynde arbejdet med at udarbejde retningslinjerne.

Den daglige leder er efter mødet ansvarlig for at se på, om der skal ændres noget i planlægningen af arbejdet, herunder se på, hvor mange medarbejdere vi er på arbejde på forskellige tidspunkter, for at sikre, at vi er det rette antal medarbejdere om en borger.

Efter mødet vil vi også i implementeringsgruppen drøfte, om der generelt er et behov for kompetenceudvikling mht. det omtalte dilemma, når borgeren oplever det konfliktoptrappende, at vi er 2. Vi vil herefter tage stilling til, om det er en opgave, vi kan løfte internt, eller vi skal have noget ekstern hjælp.

8. Skal arbejdsgruppens forslag til tiltag koordineres med andre arbejdsgrupper?

Skal det koordineres med MED-udvalget/arbejdsmiljøorganisationen? Hvem er ansvarlige for hvad?

Vi har kun én arbejdsgruppe, så der skal ikke koordineres med andre grupper.

Arbejdsmiljørepræsentanten bringer pointerne fra personalemødet med til næste møde i arbejdsmiljøorganisationen, som skal være ansvarlig for at udarbejde nogle skriftlige retningslinjer for alenearbejde.

9. Hvordan formidles og implementeres arbejdsgruppens idéer blandt kollegaerne? Hvem er ansvarlige for hvad?

Alle medarbejderne i botilbuddet bliver informeret om arbejdsgruppens forslag på næstkommende personale-møde, hvor de også vil blive hørt om, hvilke forskellige udfordringer de ser i forbindelse med alenearbejde. Tillidsrepræsentanten står for at præsentere punktet.

Når arbejdsmiljøorganisationen har udarbejdet de skriftlige retningslinjer, vil de blive formidlet til resten af medarbejderne på førstkommende personalemøde, og retningslinjerne vil også blive lagt ud på intranettet og være en del af introduktionen til nye medarbejdere. Daglig leder og arbejdsmiljørepræsentanten står for i fælleskab at præsentere retningslinjerne på mødet.

Efter retningslinjerne er præsenteret, har alle medarbejdere et ansvar for at efterleve dem og gøre opmærksom på det over for ledelsen, hvis det af en eller anden grund ikke er muligt.

10. Hvad vurderer implementeringsgruppen, der skal til, for at den faglige udfordring er imødekommet, og hvordan evalueres der?

Vi vurderer, at udfordringen er imødekommet, når der ikke længere er usikkerhed blandt medarbejderne om, hvornår det er okay at være alene med en borger, eller hvornår vi skal være flere medarbejdere.

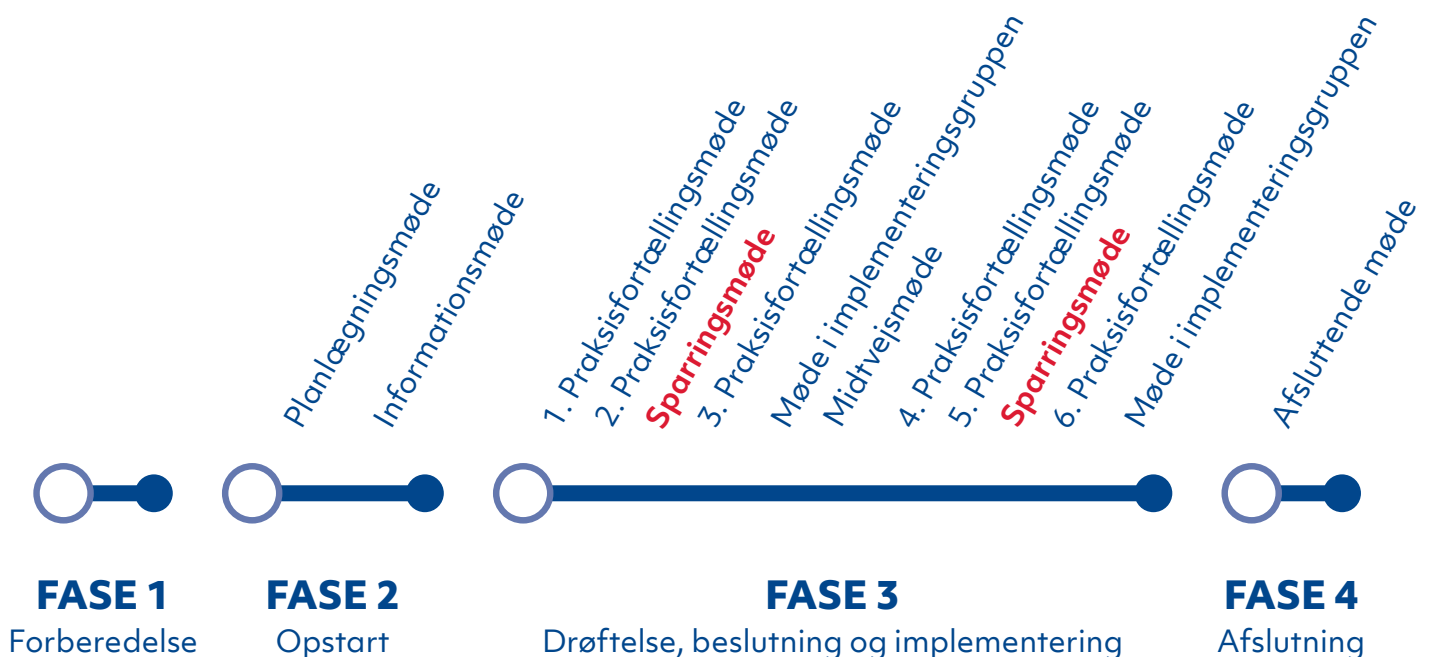
Vi vil evaluere retningslinjerne på et personalemøde 3 måneder efter, at de er blevet formidlet til medarbejderne. Her vil vi have fokus på, om retningslinjerne er klare og tydelige for alle, og om der stadig er usikkerhed forbundet med alenearbejde.

Støtteark 5: Sparringsmøder

Dette støtteark er tænkt til jer, der ønsker at gennemføre forebyggelsespakken med flere arbejdsgrupper på en gang. Her kan det være en god idé at indtænke sparringsmøder for tovholderne og implementeringsgruppen, hvor gode erfaringer og udfordringer ved metoden kan blive drøftet.

Vælger I at afholde sparringsmøder, vil tids- og aktivitetsoversigten se sådan ud:

Tids- og aktivitetsoversigt





Sparringsmøde (1 time)

Den daglige leder inviterer implementeringsgruppen og tovholderne til et sparringsmøde. Den daglige leder eller en anden fra implementeringsgruppen er mødeleder.

Formålet med mødet er:

- At tovholderne kan få hjælp af implementeringsgruppen og af hinanden til at løse eventuelle vanskeligheder med praksisfortællingsmetoden
- At tovholderne og implementeringsgruppen kan udveksle erfaringer med metoden som inspiration til forebyggelse og inspirere hinanden til de kommende praksisfortællingsmøder.

Mødelederen sørger for, at alle kommer til orde, og at tvivlsspørgsmål bliver afklaret.

- På det efterfølgende praksisfortællingsmøde er det tovholderens opgave at fortælle kort om relevante emner fra sparringsmødet, fx hvilke faglige udfordringer de andre arbejdsgrupper har fokus på, og hvilke forslag til nye tiltag de har tænkt på.

Sparringsmøde (1 time)

Den daglige leder inviterer tovholderne og implementeringsgruppen til det andet – og sidste – sparringsmøde. Den daglige leder eller en anden fra implementeringsgruppen er mødeleder.

På mødet drøftes de samme emner som på det første sparringsmøde.

Henvisninger til relevant materiale

Arbejdstilsynet har information om

AT-VEJLEDNING OM VOLDSRISIKO I FORBINDELSE MED ARBEJDETS UDFØRELSE:

- At-vejledning D 4.3-4 om Vold
<https://amid.dk/regler/at-vejledninger/vold-d-4-3-4/>

DE VIGTIGSTE BEKENDTGØRELSE:

- Arbejdets udførelse – Bekendtgørelse nr. 1234, 2018
<https://amid.dk/regler/bekendtgørelser/arbejdets-udfoerelse-1234/>
- Arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid - Bekendtgørelse 1504, 2015
<https://amid.dk/regler/bekendtgørelser/arbejdsrelateret-vold-uden-for-arbejdstid-1504/>

VIDEN OM:

- Viden om døgninstitutioner
<https://amid.dk/brancher/doegninstitutioner-og-hjemmepleje/>
- Viden om forebyggelse af vold på arbejdspladser generelt
<https://amid.dk/viden-og-forebyggelse/psykisk-arbejds miljoevold-og-trusler/>

Socialstyrelsen har information om

NATIONALE RETNINGSLINJER FOR FOREBYGGELSE AF VOLDSOMME EPISODER PÅ BOTILBUD SAMT BOFORMER FOR HJEMLØSE, 2017:

- Fuld længde
<https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/nationale-retningslinjer-for-forebyggelse-af-voldsomme-episoder-pa-botilbud-og-boformer-for-hjemlose>
- Kort og godt
<https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/kort-og-klart-nationale-retningslinjer>

Vold som Udtryksform har information om

TEMAHÆFTER OM VOLD:

- Risikovurdering – et bidrag til voldsforebyggelse. 2014.
<https://voldsomudtryksform.dk/udgivelser/risikovurdering-et-bidrag-til-voldsforebyggelse/>
- Vold og magt og når det ikke går så galt. Voldsforebyggelse og konflikthåndtering i Orion. 2017.
<https://voldsomudtryksform.dk/udgivelser/vold-og-magt-og-naar-det-ikke-gaar-saa-galt-konflikthandtering-og-voldsforebyggelse-i-orion/>
- Vi gør det sammen! Brugerinddragelse i arbejdet med at forebygge konflikter og vold. 2015.
<https://www.sus.dk/produkt/udgivelse/vi-goer-det-sammen-brugerinddragelse-i-arbejdet-med-at-forebygge-konflikter-og-vold/>

BOG OM VOLDSFOREBYGGELSE:

- Konflikter og vold – en faglig udfordring

Udgiver: Vold som udtryksform. 2. reviderede udgave, 1. oplag 2018

BFA – Velfærd og Offentlig administration

- Materialer om trusler og vold på arbejdspladsen
https://www.arbejds miljoeweb.dk/trivsel/vold_og_trusler

Viden på tværs

- Metoder mod vold
<https://vpt.dk/metoder-mod-vold>