

## VOLD OG TRUSLER

– fra fortælling til forandring

*Døgninstitutioner og hjemmepleje*



---

**DREJEBOG**

*Sådan gennemfører I forebyggelsespakken*

## Hurtigt overblik

Forløbet varer ca. 6 måneder.

|   | <b>TIMEFORBRUG</b> |
|---|--------------------|
| <b>Øverste leder</b>  | 8 timer            |
| <b>Daglig leder</b>   | 23½ time           |
| <b>Arbejds miljørepræsentant</b>                            | 25½ time           |
| <b>Arbejds miljørepræsentant, som samtidig er tovholder</b> | 31½ time           |
| <b>Tovholdere</b>   | 26½ time           |
| <b>Øvrige medarbejdere</b>                                  | 18½ time           |
| <b>Konsulent</b>  | 64 timer           |

Der skal findes et antal tovholdere efter nedenstående fordeling:

|                         |     |      |       |       |       |       |       |       |
|-------------------------|-----|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <b>Antal ansatte</b>    | 1-6 | 7-12 | 13-18 | 19-24 | 25-30 | 31-36 | 37-42 | 43-48 |
| <b>Antal tovholdere</b> | 1   | 2    | 3     | 4     | 5     | 6     | 7     | 8     |

Gruppernes størrelse kan i begrænset omfang varieres ud fra lokale behov.

# Indholdsfortegnelse

---

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Kort beskrivelse af pakken</b>                           | <b>4</b>  |
| <b>De 4 faser</b>   | <b>7</b>  |
| Forberedelse  | 8         |
| Opstart   | 9         |
| Aktiviteter   | 12        |
| Afslutning  | 17        |
| <b>Oversigt over faktaark</b>                               | <b>18</b> |
| Faktaark 1: Konsulentens opgaver og rolle                   | 19        |
| Faktaark 2: Oversigt over forløbet                          | 21        |
| Faktaark 3: Praksisfortællinger                             | 22        |
| Faktaark 4: Undervisning af 'praksisfortællings-tovholdere' | 30        |
| Faktaark 5: Støtteværktøj til tovholderen                   | 32        |
| Faktaark 6: Henvisninger til relevant materiale             | 42        |

## Kort beskrivelse af pakken

Denne forebyggelsespakke handler om forebyggelse af vold ved hjælp af praksisfortællinger. Med vold menes både fysisk og psykisk vold såsom trusler og andre krænkelser, herunder borgeres eller pårørendes nedvurderende tale og chikane. I forebyggelsespakken vil begrebet vold blive brugt som en samlet betegnelse for alle former for vold.

### Formål

Formålet med forebyggelsespakken er:

- at synliggøre og forebygge vold på arbejdspladsen
- at medarbejderne ved hjælp af deres faglighed og fælles erfaringer forebygger vold
- at få indøvet metoden 'praksisfortællinger' til at forebygge vold, så alle bliver fortrolige med metoden og finder det naturligt at bruge den fremover.

Praksisfortællinger er en metode, hvor én deltager ad gangen fortæller om en konkret voldsepisode, som vedkommende har oplevet. Fortællingen skal bruges til i fællesskab at udvikle aktiviteter, der kan forebygge vold.

### Hvad får I ud af forløbet?

Når I har gennemført pakken, har I:

- øvet jer i at sætte ord på de episoder med vold, som I møder i jeres dagligdag
- lært, hvordan I ved hjælp af praksisfortællinger kan bruge jeres faglighed til at forebygge vold
- oplevet, at I er blevet bedre til at håndtere voldsepisoder
- set, at der er blevet færre voldsepisoder.

### Tids- og aktivitetsoversigt

Forløbet tager ca. 6 måneder og består af følgende elementer:



## Sådan gør I

I skal danne arbejdsgrupper med 6 medarbejdere i hver. Den ene skal være gruppens tovholder, dvs. den person, der skal sørge for at styre forløbet med praksisfortællingerne.

Tovholderne bliver undervist og trænet af en konsulent i at være tovholdere, inden arbejdsgrupperne går i gang med praksisfortællingsmøderne.

Arbejdsgrupperne mødes 6 gange i forløbet. Imellem møderne står konsulenten til rådighed med støtte og rådgivning, ligesom der holdes to sparringsmøder og et midtvejsvurderingsmøde i forløbet.

De voldsforebyggende aktiviteter, som arbejdsgrupperne på baggrund af praksisfortællingerne bliver enige om, sættes i gang løbende. Ledelsen inddrages, hvis aktiviteterne kræver ledelsesmæssig godkendelse. Arbejdsmiljørepræsentanten inddrages, hvis aktiviteterne f.eks. skal drøftes i arbejdsmiljøorganisationen.

## Deltagere i forløbet

### I forløbet deltager følgende:

#### Øverste leder

(forstander/institutionsleder eller en anden beslutningstager fra det øverste ledelsesniveau)  
Den øverste leder deltager i starten, midtvejs og i slutningen af forløbet for at bakke op om processen og tage stilling til de mere overordnede prioriteringer, herunder den videre forankring af metoden.

#### Daglig leder

Den daglige leder sætter de organisatoriske, praktiske og økonomiske rammer og er projektleder under hele forløbet. Den daglige leder skal bl.a. sørge for:

- at motivere medarbejderne til aktiv deltagelse og til at blive tovholdere
- at medarbejderne får stillet den fornødne tid til rådighed
- at de aktiviteter, som kommer ud af praksisfortællingsmøderne, bliver sat i gang hurtigt og smidigt
- at praksisfortællingsmetoden løbende bliver brugt og forankret i dagligdagen.

#### Konsulent

Konsulenten hjælper arbejdspladsen med at styre deltagerne igennem processen. Konsulenten står for undervisning og træning af tovholderne, og konsulenten står også for rådgivning af tovholderne på sparringsmøderne og for løbende støtte til arbejdsgrupperne undervejs i forløbet. Konsulenten forventes at have:

- bred viden om arbejdsmiljø, særligt om forebyggelse af vold
- erfaring med proceshåndtering og koordinering af udviklingsprojekter
- kendskab til branchen.

Der henvises i øvrigt til 'Faktaark 1 – Konsulentens opgaver og rolle'.

### **Arbejdsmiljørepræsentant**

Arbejdsmiljørepræsentanten deltager på lige fod med sine kolleger i praksisfortællingsmøderne, enten som tovholder eller som almindeligt medlem af arbejdsgruppen.

Arbejdsmiljørepræsentanten skal desuden – sammen med ledelsen – være med til at sikre den videre forankring af praksisfortællingsmetoden på arbejdspladsen. Hvis der er mere end én arbejdsmiljørepræsentant på arbejdspladsen, skal I beslutte, hvem af dem, det vil være mest oplagt at inddrage i den del af forløbet, der består af planlægningsmødet, opfølgningsmødet og de to sparringsmøder.

### **Tovholder**

Tovholderen er ordstyrer på praksisfortællingsmøderne og ansvarlig for, at de forebyggende aktiviteter, som kræver ledelsens accept, bliver bragt videre til den daglige leder.

Tovholderen er arbejdsgruppens kontaktperson både over for den daglige leder og over for arbejdsmiljørepræsentanten. Det kræver ikke en særlig titel eller ekspertise at være tovholder, men opgaven skal være frivillig.

### **Øvrige medarbejdere**

De øvrige medarbejdere deltager i arbejdsgrupperne og bidrager aktivt med relevante praksisfortællinger og idéer til forebyggende aktiviteter. Alle medarbejdere, der har medbeboere at gøre, bør deltage i praksisfortællingerne. Det gælder fx også vikarer, som ofte kan bidrage med relevant viden og erfaringer.

*Forebyggelsespakken er bygget op om inddragelse af medarbejderne som en vigtig del af metoden. Hvis det bliver nødvendigt at afvige fra drejebogens beskrivelser, for at gennemføre forløbet, skal I hele tiden huske på princippet om medarbejderinddragelse.*

## De 4 faser

### Tidsplan og aktiviteter

Arbejdet med forebyggelsespakken forløber i 4 faser. Forløbet strækker sig over ca. 6 måneder.

| <b>FASE 1<br/>Forberedelse</b>  | <b>FASE 2<br/>Opstart</b>  | <b>FASE 3<br/>Aktiviteter</b>   | <b>FASE 4<br/>Afslutning</b>  |
|---|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>■ Konsulenten sætter sig grundigt ind i drejebog og faktaark</li><li>■ Den daglige leder sætter sig grundigt ind i forløbet</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Planlægningsmøde</li><li>■ Informationsmøde</li><li>■ Opfølgingsmøde</li><li>■ Forberedelse og gennemførelse af undervisning og træning af tovholderne</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>■ De første to praksisfortællingsmøder</li><li>■ Første sparringsmøde</li><li>■ Tredje praksisfortællingsmøde</li><li>■ Midtvejsmøde</li><li>■ Fjerde og femte praksisfortællingsmøde</li><li>■ Andet sparringsmøde</li><li>■ Sjette praksisfortællingsmøde</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Afslutningsmøde</li><li>■ Evaluering af forløbet</li><li>■ Aftale om, hvordan praksisfortællingerne kan forankres</li></ul> |
| Løber over ca. 1 uge  | Løber over ca. 1 måned   | Løber over ca. 4½-5 måneder   | Løber over 1 dag  |

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

## Fase 1. Forberedelse

### TIMEFORBRUG – FASE 1

- Forberedelse af forløbet: 7 timer til daglig leder og 10 timer til konsulent.

#### Daglig leder

Den daglige leder skal:

- lave en tidsplan for forløbet
- læse drejebog og faktaark grundigt igennem samt eventuelt yderligere materiale (se 'Faktaark 6 – Henvisninger til relevant materiale')
- træffe aftale med en konsulent fra kommunen/regionen, f.eks. en arbejdsmiljø- eller udviklings-/proceskonsulent
- finde seneste arbejdspladsvurdering (APV), medarbejdertilfredshedsundersøgelse (MTU), voldsregistreringsskemaer, materiale om arbejdspladsens eksisterende voldsforebyggelsesinitiativer (voldspolitik, retningslinjer mv.), herunder om voldsforebyggelsesinitiativer i tilknytning til MED-aftalerne, samt lignende materiale frem og give det til konsulenten
- afsætte midler i budgettet til eventuelle afledte udgifter af forløbet
- skaffe vikarer
- inden planlægningsmødet overveje retningslinjer for, hvilke voldsforebyggende aktiviteter arbejdsgrupperne selv kan beslutte, og hvilke aktiviteter der kræver ledelsesmæssig godkendelse
- etablere et centralt sted (f.eks. en mappe, en opslagstavle eller en elektronisk platform), hvor beskrivelserne af arbejdsgruppernes iværksatte aktiviteter kan samles, så alle ledere og medarbejdere kan se dem – dette ikke mindst af hensyn til den daglige leder selv, den øverste leder og konsulenten, som vil have interesse i at følge udviklingen i arbejdsgrupperne, selvom de ikke deltager i møderne.

#### Konsulent

Konsulenten skal:

- danne sig et overblik over arbejdsforholdene på arbejdspladsen og i særdeleshed de forhold, der har eller kan have indflydelse på forekomsten af voldsepisoder. Konsulenten skal i den forbindelse sætte sig ind i det materiale, som den daglige leder har samlet sammen, og have fokus på det psykiske arbejdsmiljø – specifikt forebyggelsen af voldsrisikoen – for at skabe sig et billede af arbejdspladsen, og hvilke problemstillinger der er tale om. Det gør konsulenten bedre i stand til at gennemføre forløbet ud fra de forudsætninger, arbejdspladsen har.
- sætte sig grundigt ind i drejebog og faktaark samt i eventuelt yderligere materiale (se 'Faktaark 6 – Henvisninger til relevant materiale').

#### Materiale

Materialet består af følgende:

- Drejebog over forløbet
- Faktaark 1 – Konsulentens opgaver og rolle
- Faktaark 2 – Oversigt over forløbet
- Faktaark 3 – Praksisfortællinger
- Faktaark 4 – Undervisning af 'praksisfortællings-tovholdere'
- Faktaark 5 – Støtteværktøj til tovholdere
- Faktaark 6 – Henvisninger til relevant materiale



# FASE 2

## Fase 2. Opstart

### TIMEFORBRUG – FASE 2

- Planlægningsmøde: 3 timer til både øverste leder, daglig leder, arbejdsmiljørepræsentant og konsulent.
- Informationsmøde: 1½ time til både øverste leder, daglig leder, konsulent, arbejdsmiljørepræsentant og samtlige øvrige medarbejdere, der skal deltage i forebyggelsespakken. Desuden 1½ times forberedelse af mødet til både daglig leder og konsulent.
- Opfølgingsmøde: 2 timer til både daglig leder, arbejdsmiljørepræsentant og konsulent.
- Forberedelse af undervisning/træning af tovholdere: 10 timer til konsulent.
- Undervisning/træning af tovholdere: 6 timer til både konsulent og tovholdere (2 x 3 timer).

### Forberedelse

Læs faktaark 1, 2, 3, 4 og 5.

### Planlægningsmøde (3 timer)

Den daglige leder inviterer den øverste leder, arbejdsmiljørepræsentanten og konsulent til et planlægningsmøde. På mødet diskuteres og planlægges de overordnede linjer for, hvordan forebyggelsespakken skal gennemføres. Følgende skal drøftes:

- Generel forventningsafstemning
- Rollefordelingen imellem jer og inddragelse af arbejdsmiljøorganisationen undervejs
- Hvilke aktiviteter arbejdsgrupperne selv kan beslutte, og hvilke aktiviteter der kræver ledelsesmæssig godkendelse
- Samspillet mellem aktiviteterne i forebyggelsespakken og arbejdspladsens øvrige aktiviteter og 'politikker' inden for voldsforebyggelse
- Hvem der skal deltage i arbejdsgrupperne, f.eks. en udvalgt afdeling eller medarbejdergruppe – hvis alle skal deltage, skal det diskuteres, hvordan den tværgående involvering af f.eks. dag-, aften- og nattevagter, af nyansatte og vikarer og af forskellige faggrupper sikres
- Tidsplanen for forløbet og de praktiske forhold med hensyn til vagtplan, vikarer, mødefaciliteter mv.
- Konkret planlægning af informationsmødet for samtlige deltagere (indkaldelse, dagsorden mv.).

### Informationsmøde (1½ time)

Den daglige leder inviterer den øverste leder, konsulent, arbejdsmiljørepræsentanten og samtlige øvrige medarbejdere, der skal indgå i forløbet, til et informationsmøde.

Den daglige leder er mødeleder og medbringer et antal eksemplarer af 'Faktaark 2 – Oversigt over forløbet' og 'Faktaark 3 – Praksisfortællinger', som omdeles.

# FASE 2

## Formålet med mødet er:

- at den øverste ledelse beskriver baggrunden for at søge voldsforebyggelsespakken og giver sin opbakning til processen
- at konsulenten præsenterer forløbet i voldsforebyggelsespakken og praksisfortællingen som metode samt informerer om tovholdernes rolle og undervisning
- at den daglige leder giver information om voldsforebyggelsespakken praktiske rammer
- at forløbet i forebyggelsespakken bliver forventningsafstemt.

## Forslag til dagsorden

|   |  |
|---|--|
| <b>VELKOMST V. ØVERSTE LEDER</b><br>– 10 MINUTTER   | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Den øverste leder giver sin opbakning til processen og beskriver baggrunden for at bruge forebyggelsespakken. Hertil giver han/hun sit bud på, hvordan praksisfortællingerne spiller sammen med arbejdspladsens øvrige voldsforebyggelsesaktiviteter og arbejdet i arbejdsmiljøorganisationen.</li></ul>   |
| <b>INFORMATION OM FOREBYGGELSESPAKKEN V. KONSULENT</b><br>– 30 MINUTTER                               | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Konsulenten præsenterer sig selv, gennemgår forebyggelsespakken faser og aktiviteter og sætter fokus på, hvor de sværeste udfordringer findes. Konsulenten fortæller i den forbindelse om tovholderens rolle og undervisnings-/træningsforløb, tidsforbrug, og hvilken støtte og rådgivning konsulent kan tilbyde tovholderne og arbejdsgrupperne undervejs.</li><li>■ Konsulenten slutter med et konkret eksempel på en praksisfortælling (inspireret af eksemplerne i det omdelte faktaark 3), og hvilke forebyggelsesaktiviteter den affødte.</li></ul> |
| <b>PRAKTISK INFORMATION V. DAGLIG LEDER</b><br>– 20 MINUTTER  | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Den daglige leder fortæller om de praktiske, organisatoriske og økonomiske rammer, der er for projektet. Konkret beskrives f.eks. deltagerkredsen, vagtplaner, vikardækning, aktivitetsbeskrivelsernes placering og budget for kommende forebyggelsesaktiviteter. Desuden giver daglig leder en grundig beskrivelse af rammerne for tovholdernes varetagelse af opgaven, bl.a. med hensyn til tid, støtte og kompetenceudvikling.</li></ul>  |
| <b>SPØRGSMÅL OG FORVENTNINGSAFSTEMNING</b><br>– 20 MINUTTER   | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Den daglige leder sikrer, at eventuel usikkerhed omkring forløbet ryddes af vejen, og at alle, der ønsker at stille spørgsmål til eller kommentere forløbet, kommer til orde. Forventningerne til forløbet afstemmes mht. konsulentens støtte, ledelsens opbakning og praksisfortællingernes forankring efter forebyggelsespakken sluttidspunkt.</li></ul>   |
| <b>AFSLUTNING V. DAGLIG LEDER:</b><br><b>HVEM KUNNE TÆNKE SIG AT VÆRE TOVHOLDER?</b><br>– 10 MINUTTER | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Mødet slutter med, at den daglige leder opfordrer medarbejderne til at tænke videre over, hvem der vil være tovholder, og at give besked tilbage til ham/hende inden for 1 uge.</li></ul>  |

# FASSE 2

Den daglige leder sørger efter mødet for, at 'Faktaark 2 – Oversigt over forløbet' og 'Faktaark 3 – Praksisfortællinger' bliver placeret i et antal eksemplarer på centrale steder, så medarbejderne løbende kan orientere sig i dem.

**NB!** Hvis det er meget vanskeligt at samle alle medarbejdere til det fælles informationsmøde, kan I introducere forløbet og udlevere faktaark 2 og 3 på forlængede teammøder eller lignende møder, hvor en mindre gruppe medarbejdere regelmæssigt mødes. Det samme gælder for afholdelsen af midtvejsmødet. Alle medarbejdere bør deltage sammen i forløbets afsluttende møde.

## **Opfølgingsmøde (2 timer)**

Efter at fristen for at melde sig som tovholder er udløbet, inviterer den daglige leder arbejdsmiljørepræsentanten og konsulenten til et opfølgende møde.

Formålet med mødet er:

- at få lagt en plan for undervisningen af tovholderne
- at få bemandet arbejdsgrupperne med 1 tovholder og 5 øvrige medarbejdere i hver gruppe.

## **Forberedelse og gennemførelse af undervisning og træning af tovholdere (forberedelse 10 timer, undervisning 2 x 3 timer)**

Konsulenten forbereder undervisningsforløbet og samler tovholderne til undervisning og træning i praksisfortællingsmetoden i 2 x 3 timer, inden arbejdsgrupperne mødes første gang.

Forberedelse og gennemførelse af undervisningen og træningen af tovholderne skal gennemføres som beskrevet i 'Faktaark 4 – Undervisning af 'praksisfortællings-tovholdere' og med brug af 'Faktaark 5 – Støtteværktøj til tovholdere'.

# FASE 3

## Fase 3. Aktiviteter

### TIMEFORBRUG – FASE 3

- Det første praksisfortællingsmøde: 3 timer til både arbejdsmiljørepræsentant, arbejdsmiljørepræsentant, som samtidig er tovholder, tovholdere og øvrige deltagere i arbejdsgrupperne.
- De næste 4 praksisfortællingsmøder: 2 timer til både arbejdsmiljørepræsentant, arbejdsmiljørepræsentant, som samtidig er tovholder, tovholdere og øvrige deltagere i arbejdsgrupperne (i alt 8 timer pr. deltager).
- Det sidste praksisfortællingsmøde: 2½ time til både arbejdsmiljørepræsentant, arbejdsmiljørepræsentant, som samtidig er tovholder, tovholdere og øvrige deltagere i arbejdsgrupperne.
- Konsulent: 20 timer til processtøtte og rådgivning til arbejdsgrupperne undervejs.
- 2 sparringsmøder: 1 time pr. møde til både tovholdere, daglig leder, arbejdsmiljørepræsentant og konsulent.
- Midtvejsmøde: 1½ time til både øverste leder, daglig leder, konsulent, tovholdere, arbejdsmiljørepræsentant og samtlige øvrige medarbejdere, der deltager i forebyggelsespakken. Desuden 1½ time til forberedelse af mødet til både daglig leder og konsulent.

### Forberedelse

Læs faktaark 1, 2, 3 og 5.

### 1. praksisfortællingsmøde (3 timer) og generelt om praksisfortællingsmøderne

Tovholderen inviterer til møde i arbejdsgruppen.

På det første møde får arbejdsgruppen god tid til at lære metoden at kende, og tovholderen får mulighed for at udøve sin nye rolle over for kollegerne.

#### *Genopfrisk faktaark 3*

Tovholderen medbringer et par eksemplarer af 'Faktaark 2 – Oversigt over forløbet' og 'Faktaark 3 – Praksisfortællinger', som blev omdelt på informationsmødet, og arbejdsgruppen starter med at genopfriske forløbet, og hvordan praksisfortællinger foregår, herunder hvilke spilleregler der skal følges.

#### *Overvej, i hvilke situationer vold opstår*

Tovholderen beskriver derefter, hvilke situationer og episoder der kan falde ind under begreberne vold, trusler og krænkelse, og henviser i den forbindelse til de eksempler, der er nævnt i faktaark 3. Disse eksempler er ment som inspiration til, hvad der kan bruges som praksisfortælling.

#### *Gå i gang med praksisfortællinger*

Derefter guider tovholderen deltagerne igennem en 'bordet rundt-runde', hvor deltagerne på skift byder ind med fortællinger om vold, som de har været ude for på arbejdspladsen.

Arbejdsgruppen skal vælge at fokusere på én af fortællingerne, og tovholderen guider fortælleren og resten af gruppen igennem praksisfortællingsmødet ud fra den beskrivelse, der findes i faktaark 3, og med brug af de afklarende spørgsmål i faktaark 5, der skal sikre, at arbejdsgruppen kommer godt rundt om de omstændigheder, der var til stede, da voldsepisoden udspandt sig.

#### *Find frem til forebyggelsesaktiviteter*

På baggrund af fortællingen udarbejder arbejdsgruppen en eller flere aktiviteter, som kan medvirke til at forebygge, at lignende episoder finder sted fremover. Tovholderen noterer aktiviteterne i aktivitetsskemaet i faktaark 5, og alle sørger for at føre de aftalte aktiviteter ud i livet efter mødet. De aktiviteter, der først skal godkendes af den daglige leder, skal afvente lederens stillingtagen.

Hvis arbejdsgruppen har aftalt nogle aktiviteter, der får eller kan få betydning for andre arbejdsgrupper, skrives det i aktivitetsskemaet, hvem der har ansvaret for at få dette formidlet videre, samt hvordan aktiviteterne eventuelt koordineres med andre arbejdsgruppers aktiviteter.

#### *Den videre proces*

Ved slutningen af mødet beslutter arbejdsgruppens medlemmer, om de næste gang vil gå videre med den igangværende fortælling, f.eks. med en ny faglig vinkel, eller om næste praksisfortællingsmøde skal handle om en ny fortælling. Hvis gruppen vælger, at det skal være en ny fortælling, kan der – hvis det er muligt – vælges en fortæller med det samme, så vedkommende får mulighed for at forberede sig.

Desuden drøfter gruppen, om der er metodevanskeligheder, som tovholderen skal drøfte med konsulenten inden næste møde, og om der er problemstillinger, som tovholderen skal gå til arbejdsmiljørepræsentanten med.

#### **Generelt om praksisfortællingsmøderne**

Hvert praksisfortællingsmøde slutter som beskrevet ovenfor. Det anbefales, at den samme praksisfortælling højst strækker sig over 2 praksisfortællingsmøder, da det er et mål i sig selv at indøve selve metoden, og det gøres bedst gennem flere forskellige fortællinger igennem perioden.

Tovholderen sørger for at præsentere den daglige leder for de aktiviteter i aktivitetsskemaet, som lederen skal godkende efter hvert praksisfortællingsmøde.

Tovholderen sørger derefter for at give arbejdsgruppen og konsulenten besked om den daglige leders beslutninger. Det gælder både om de godkendte aktiviteter, som umiddelbart derefter kan sættes i gang, og om, hvilke aktiviteter den daglige leder ikke kunne godkende.

Tovholderen sørger også for, at beskrivelserne af de aktiviteter, der sættes i værk, placeres det sted, som den daglige leder har etableret til at samle alle arbejdsgruppernes aktivitetsbeskrivelser.

Konsulenten står igennem forløbet til rådighed med støtte og rådgivning til tovholderne og arbejdsgrupperne, hvis de skulle støde på vanskeligheder. Arbejdsgrupperne kan bede konsulenten om at deltage helt eller delvist i et praksisfortællingsmøde. Det kan være særlig nødvendigt i starten, hvor grupperne skal lære at bruge metoden. Der er planlagt i alt 20 timer til konsulenten til deling mellem grupperne.

Den daglige leder kan bede om at deltage i arbejdsgruppernes møder, ligesom arbejdsgrupperne selv kan bede den daglige leder om at deltage efter behov.

## 2. praksisfortællingsmøde (2 timer)

Tovholderen inviterer arbejdsgruppen til det næste praksisfortællingsmøde omkring 2 uger efter afholdelsen af det første.

Arbejdsgruppen starter med kort at gøre status på de aktiviteter, der blev sat i gang efter sidste møde. Fungerer de efter hensigten? Skal nogle aktiviteter droppes? Skal nye aktiviteter indføres? Herefter skal gruppen arbejde videre med praksisfortællingerne.

Hvis det på det første møde er aftalt, at der denne gang skal en ny fortælling i gang, men ikke hvem der skal stå for den, skal arbejdsgruppen indledningsvis finde ud af, hvilken historie der skal fortælles, og hvem der gør det.

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

Tovholderen spørger til sidst, om der er problemstillinger og vanskeligheder enten med brugen af selve praksisfortællingsmetoden eller med at omsætte fortællingerne til forebyggende handlinger, som tovholderen skal tage med til det kommende sparringsmøde mellem tovholderne og konsulenten.

### Sparringsmøde (1 time)

Den daglige leder inviterer tovholderne, konsulenten og arbejdsmiljørepræsentanten til et sparringsmøde. Konsulenten er mødeleder.

Formålet med mødet er:

- at tovholderne kan få hjælp af konsulenten og hinanden med at løse eventuelle vanskeligheder med praksisfortællingsmetoden
- at tovholderne kan udveksle erfaringer med metoden og voldsproblemstillingerne og inspirere hinanden til de kommende praksisfortællingsmøder
- at arbejdsmiljørepræsentanten får viden om de voldsforebyggende aktiviteter, som foregår i de forskellige arbejdsgrupper, hvoraf flere formentlig vil blive forankret i arbejdspladsen som ny arbejdsmiljøpraksis.

Konsulenten sørger for, at alle kommer til orde, og at de tvivlsspørgsmål, som tovholderne havde ved mødets begyndelse, så vidt muligt bliver afklaret.

## 3. praksisfortællingsmøde (2 timer)

Tovholderen inviterer arbejdsgruppen til praksisfortællingsmøde.

Tovholderen starter med kort at fortælle om relevante emner fra sparringsmødet, f.eks. hvilke fortællinger og voldsproblemstillinger de andre arbejdsgrupper har fokus på, og hvilke aktiviteter de har sat i værk.

Arbejdsgruppen drøfter, om der er tilsvarende episoder og problemstillinger, som denne gruppe bør inddrage i den videre proces.

Herefter begyndes en ny eller fortsat praksisfortælling som ved de tidligere møder i arbejdsgruppen.

**Midtvejsmøde (1½ time)**

Den daglige leder inviterer den øverste leder, konsulenten, tovholderne, arbejdsmiljørepræsentanten og samtlige medarbejdere, der indgår i forløbet, til midtvejsmøde. Konsulenten er mødeleder.

Mødet har 2 formål:

- At vurdere og eventuelt justere samarbejdet omkring praksisfortællingerne
- At drøfte fremtidig forankring af praksisfortællingerne.

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

Hvordan går det

- for tovholderne med at styre praksisfortællingsmøderne?
- med at få indøvet praksisfortællingsmetoden i grupperne, herunder finde frem til, hvilke fortællinger der skal fortælles?
- med at finde løsninger på voldsepisoder og trusler?
- med at føre de aftalte løsninger og aktiviteter ud i livet?
- med at inddrage konsulenten i vanskelige situationer?
- med at involvere den daglige leder i arbejdsgruppernes beslutninger og melde tilbage til grupperne?
- med den ledelsesmæssige opbakning til projektet?
- med det rent praktiske omkring mødeafholdelse, vikardækning osv.?
- med at involvere og samarbejde med arbejdsmiljørepræsentanten?

På baggrund af drøftelsen aftales eventuelle justeringer.

Derefter skal konsulenten tage hul på en snak om, hvordan praksisfortællingerne kan forankres på arbejdspladsen og gennemføres, når selve forebyggelsespakken er afsluttet. Når der skal drøftes forankring allerede her midt i forløbet, er det, fordi visse forankrings tiltag kan kræve tid at gennemføre, f.eks. hvis de forudsætter ændringer i arbejdets organisering, skal godkendes af den øverste ledelse, skal drøftes i arbejdsmiljøorganisationen mv.

**4. og 5. praksisfortællingsmøde (2 x 2 timer)**

Tovholderen indkalder til de næste to praksisfortællingsmøder og sørger for, at de bliver gennemført som beskrevet i 'Faktaark 3 – Praksisfortællinger'.

Tovholderen sørger på det femte møde for at drøfte med arbejdsgruppen, om der er emner, som skal bringes med til det kommende sparringsmøde.

**Sparringsmøde (1 time)**

Den daglige leder inviterer tovholderne, konsulenten og arbejdsmiljørepræsentanten til det andet – og sidste – sparringsmøde. Konsulenten er mødeleder.

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

# FASE 3

## **6. (og sidste) praksisfortællingsmøde (2½ time)**

Tovholderen indkalder til det sidste praksisfortællingsmøde inden for forebyggelsespakkens rammer og starter med at give en kort orientering om relevante emner fra sparringsmødet.

Praksisfortællingerne gennemføres, som de plejer, og mødet slutter med, at gruppen bruger ½ time på at evaluere forløbet.

Tovholderen guider deltagerne igennem en 'bordet rundt-runde', hvor hver enkelt deltager giver sin vurdering af, hvad der er gået godt, og hvad der er gået knap så godt i forløbet, og hvad der kan gøres bedre fremover.



# FASE 4

## Fase 4. Afslutning

### TIMEFORBRUG – FASE 4

- Afslutningsmøde: 2 timer til både øverste leder, daglig leder, tovholdere, arbejdsmiljørepræsentant, øvrige medarbejdere og konsulent. Desuden 1½ times forberedelse af mødet til daglig leder og 3 timers forberedelse af mødet til konsulent.

### Afslutningsmøde (2 timer)

Den daglige leder inviterer den øverste leder, konsulenten, tovholderne, arbejdsmiljørepræsentanten og samtlige øvrige medarbejdere, der har indgået i forløbet, til det afsluttende møde. Den daglige leder er mødeleder.

#### *Evaluering*

Den daglige leder beder indledningsvis konsulenten om at gennemgå forløbet, som arbejdspladsen har været igennem med forebyggelsespakken, eventuelt med inddragelse af et par eksempler på praksisfortællinger.

Efter konsulentens gennemgang guider den daglige leder deltagerne gennem en evaluering af forløbet ud fra bl.a. 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 forankringen af projektet efter forebyggelsespakkens ophør. Den daglige leder kan bl.a. tage udgangspunkt i følgende spørgsmål:

- Hvordan sikrer vi fortsat fokus på at forebygge vold?
- Hvordan kan vi få praksisfortællingsmetoden ind i vores dagligdag (f.eks. på personalemøder eller gruppemøder)?
- Hvilke anbefalinger kan vi på baggrund af forløbet give videre til arbejdsmiljøorganisationen, som den kan inddrage i sit generelle arbejde med at forebygge vold?
- Hvilke aktiviteter skal vi særligt arbejde videre med?

# Oversigt over 6 faktaark

---

## *Faktaark 1:*

### **Konsulentens opgaver og rolle**

Dette faktaark beskriver konsulentens rolle i forhold til de forskellige parter på arbejdspladsen samt konsulentens opgaver og samlede tidsforbrug i forløbet.

## *Faktaark 2:*

### **Oversigt over forløbet**

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

## *Faktaark 3:*

### **Praksisfortællinger**

Dette faktaark indeholder formål, beskrivelse og spilleregler for praksisfortællingsmøderne. Derudover er der inspiration til valg af temaer i praksisfortællinger med information om voldsepisoder i branchen, særligt udsatte medarbejdergrupper og eksempler på praksisfortællinger.

## *Faktaark 4:*

### **Undervisning af 'praksisfortællings-tovholderne'**

Dette faktaark indeholder et program for, hvad der skal ske ved undervisningen og træningen af tovholderne.

## *Faktaark 5:*

### **Støtteværktøj til tovholderen**

Dette faktaark indeholder tovholderens oversigt over trin i praksisfortællinger, inspiration til afklarende spørgsmål til brug i praksisfortællinger, et aktivitetsark til praksisfortællinger samt eksempel på udfyldt aktivitetsark til praksisfortællinger.

## *Faktaark 6:*

### **Henvisninger til relevant materiale**

Dette faktaark beskriver en række relevante materialer, som kan understøtte forløbet i forebyggelsespakken.

I kan eventuelt printe de relevante faktaark ud, laminere dem og hænge dem op, så I husker forebyggelsespakken i hverdagen.

## Konsulentens opgaver og rolle

---

Konsulentens skal:

- medvirke ved planlægning af en proces, der er i overensstemmelse med formålet, og som kan indfri de forventninger, som ledelsen og de ansatte fremsætter på planlægningsmødet og informationsmødet
- stå for undervisning og efterfølgende rådgivning af tovholdere
- medvirke ved evaluering af forløbet med gennemførelsen af forebyggelsespakken ved forløbets afslutning
- inspirere til, at den læring, der er skabt under forebyggelsespakkens forløb, bliver forankret i arbejdspladsens daglige arbejde fremover.

### **Konsulentens rolle over for tovholdere**

I forbindelse med undervisning og rådgivning af tovholderne er det vigtigt, at konsulentens klæder tovholderne på til:

- at forstå idéen med at bruge praksisfortællinger som metode til voldsforebyggelse
- at formidle, at praksisfortællinger er en metode, der kan hjælpe med at få sat ord på den ofte usagte viden, som hver medarbejder udtrykker gennem sin praksis
- at styre et forløb med praksisfortælling
- at forstå og formidle de spilleregler, der sikrer, at praksisfortællinger anvendes på en konstruktiv og anerkendende måde
- at fremhæve den læring, som deltagerne kan uddrage af fortællingerne
- at bringe den frembragte viden videre til den daglige leder og/eller arbejdsmiljørepræsentanten
- at medvirke til refleksioner over, hvordan den frembragte viden kan omsættes til ny praksis.

### **Konsulentens rolle over for arbejdsgrupperne i øvrigt**

Mellem praksisfortællingsmøderne er det vigtigt, at konsulentens, efter behov, støtter de arbejdsgruppemedlemmer, der bliver i tvivl om, hvad de skal gøre. Arbejdsgruppens medlemmer kan alle henvende sig til konsulentens, hvis de har brug for konkrete råd om, hvad de kan gøre.

### **Konsulentens rolle over for arbejdspladsens ledelse**

Konsulentens skal i forbindelse med planlægnings- og informationsmøderne bistå ledelsen med planlægning og gennemførelse af et forløb med realistiske målsætninger.

### **Konsulentens møder med arbejdspladsen**

Konsulentens skal medvirke ved:

- planlægningsmøde
- informationsmøde
- undervisning af tovholdere
- sparring med tovholdere
- midtvejsmøde
- afsluttende møde
- løbende rådgivning af tovholdere og deltagere efter behov.

## Konsulentens timeforbrug

| Fase               | Forberedelse   | Opstart   | Gennemførelse  | Afslutning  | I alt    |
|--------------------|--|---|--|---|----------|
| <b>Opgave</b>      | Konsulenten sætter sig grundigt ind i drejebog med faktaark og evt. yderligere materiale samt i metoden 'praksisfortælling'. | Deltage i planlægningsmøde med øverste leder, daglig leder og arbejdsmiljørepræsentant.<br><br>Forberede og deltage i informationsmøde for alle medvirkende.<br>Deltage i opfølgingsmøde efter informationsmødet. | Undervisning af tovholdere.<br><br>Sparring med tovholdere.<br><br>Planlægning og deltagelse i midtvejsmøde.<br><br>Løbende processtøtte.  | Forberede og deltage i afsluttende møde for alle medvirkende – bidrage til at sikre forankring. | –        |
| <b>Timeforbrug</b> | 10 timer   | Planlægningsmøde: 3 timer<br><br>Informationsmøde: 1½ time til forberedelse, 1½ time til møde<br><br>Opfølgingsmøde: 2 timer<br><br>I alt: 8 timer  | Undervisning (forberedelse og gennemførelse): 16 timer<br><br>Sparring (2 møder): 2 timer<br><br>Midtvejsmøde: 1½ time til forberedelse, 1½ time til møde<br><br>Løbende processtøtte: 20 timer<br><br>I alt: 41 timer | Forberedelse: 3 timer<br><br>Deltagelse: 2 timer<br><br>I alt: 5 timer                          | 64 timer |

## Oversigt over forløbet

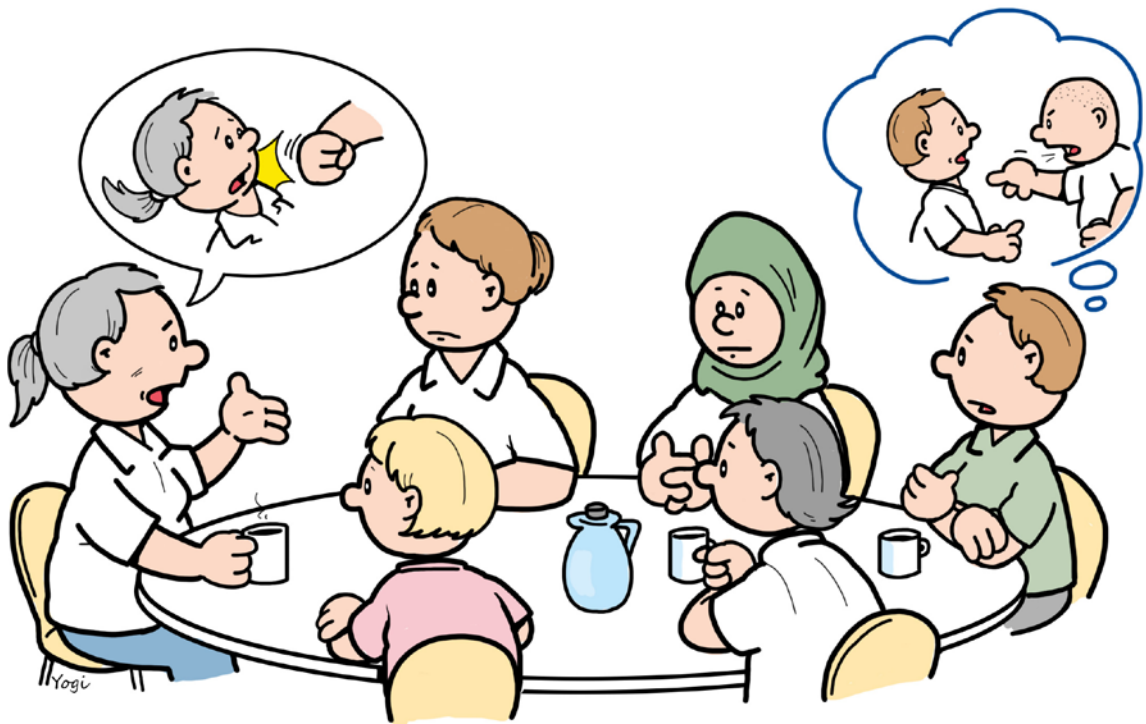
### Vold og trusler – fra fortælling til forandring



## Praksisfortællinger

I dette faktaark præsenteres følgende:

- Formål, beskrivelse og spilleregler for praksisfortællingsmøderne
- Inspiration til valg af tema i praksisfortællinger med information om voldsepisoder i branchen, særligt udsatte medarbejdergrupper og eksempler på praksisfortællinger.



### Formål

Formålet med praksisfortællinger er at sætte ord på oplevelser med vold. Med vold menes både fysisk og psykisk vold såsom trusler og andre krænkelser, herunder borgeres eller pårørendes nedvurderende tale og chikane. I det følgende dækker ordet vold over alle disse former for vold.

Med praksisfortællinger skabes et fagligt refleksions-, lærings- og udviklingsrum, der giver mulighed for i fællesskab at finde løsninger på udfordringer med vold og trusler. Praksisfortællinger kan samtidig være med til at ændre forestillingen om, at vold og trusler er en uundgåelig risiko i arbejdet. I stedet kan praksisfortællingerne være med til at skabe en forståelse for, at vold og trusler kan forebygges gennem handlinger, som medarbejderne finder frem til på baggrund af fælles faglige overvejelser.

Praksisfortællinger er *ikke* supervision eller bearbejdning af traumatiske oplevelser.

**Beskrivelse**

Praksisfortællinger går ud på, at én deltager ad gangen fortæller om en konkret episode med vold og trusler, som vedkommende har oplevet i forbindelse med arbejdet. Efter at deltageren har fortalt om episoden, drøfter arbejdsgruppen – eventuelt med inddragelse af andres lignende oplevelser:

- hvad man fremover kan gøre for at undgå, at voldsepisoden gentager sig
- hvad der kan udledes af læring på baggrund af praksisfortællingen.

Idéerne, der kommer frem ved praksisfortællingerne, kan f.eks. føre til forslag om:

- hvordan arbejdspladsen fremover kan håndtere en konkret udfordrende arbejds-situation eller et bestemt udfordrende tema (f.eks. håndtering af en problematisk badesituation med en konkret borger eller den generelle håndtering af pårørendes klager over medarbejdere)
- nye forebyggelsesinitiativer (f.eks. særlige risikovurderingsmetoder)
- kompetenceudvikling (f.eks. kursus om konfliktnedtrappende kommunikation eller nænsom nødværge)
- iværksættelse af kollegial – og/eller ekstern supervision.

Det vil ofte være nødvendigt at drøfte forslagene med ledelsen og/eller arbejdsmiljørepræsentanten.

**Spilleregler for praksisfortællingsmøder**

- Tag pænt imod det, der fortælles. Det er ikke tilladt at kritisere den håndtering af en voldsepisode, som medarbejderen fortæller om, eller kritisere fremlæggelsen. Vis gensidig respekt, og indtag den holdning, at alle gør deres bedste.
- Alle har tavshedspligt i forhold til eventuelle personfølsomme oplysninger, der måtte komme frem under praksisfortællingen (f.eks. oplysninger, der efterfølgende kan anvendes til at kritisere medarbejderens arbejde). Generelle erfaringer, løsningsforslag og idéer til forebyggende handlinger må dog gerne videregives som konkrete forslag til den daglige leder og/eller arbejdsmiljørepræsentanten.
- Det er ikke tilladt at kommentere eller drøfte den praksis, som medarbejderen fortæller om, før vedkommende er færdig med sin fortælling.
- Hvis det er i orden med den udvalgte medarbejder, er det tilladt at stille opklarende spørgsmål under praksisfortællingen.
- *Efter* praksisfortællingen kan de øvrige deltagere fortælle om deres erfaringer med at håndtere en lignende situation og komme med konstruktive forslag til, hvordan man fremover kan forebygge voldsepisoden.

## Inspiration til valg af tema i praksisfortællinger

Nedenstående infoboks og eksempler på praksisfortællinger kan inspirere, hvis arbejdsgruppen har svært ved at finde voldsepisoder fra deres arbejde, de vil bringe op på praksisfortællingsmøderne.

Det er vigtigt, at arbejdsgruppen finder konkrete og relevante voldsepisoder fra deres eget arbejde, så pas på, at information og eksempler ikke bliver for styrende, men brug dem gerne til f.eks. at få taget hul på praksisfortællinger inden for et særligt tema.

### **Voldsepisoder inden for branchen kan f.eks. opstå i forbindelse med:**

- at borgeren er psykisk udviklingshæmmet, dement eller psykisk syg
- at medarbejderen stiller krav til en borger om en bestemt adfærd, som borgeren ikke kan acceptere eller magte
- at særlige begivenheder i borgerens liv har gjort vedkommende mere sårbar
- at medarbejderen bliver nødt til at nægte borgeren noget, som vedkommende gerne vil have
- at borgeren ikke føler sig forstået eller oplever manglende respekt eller omsorg eller føler sig presset
- at borgeren er påvirket af alkohol, medicin eller andre stoffer.

*(Kilde: At-vejledning D.4.3 Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse)*

### **Udsatte medarbejdergrupper**

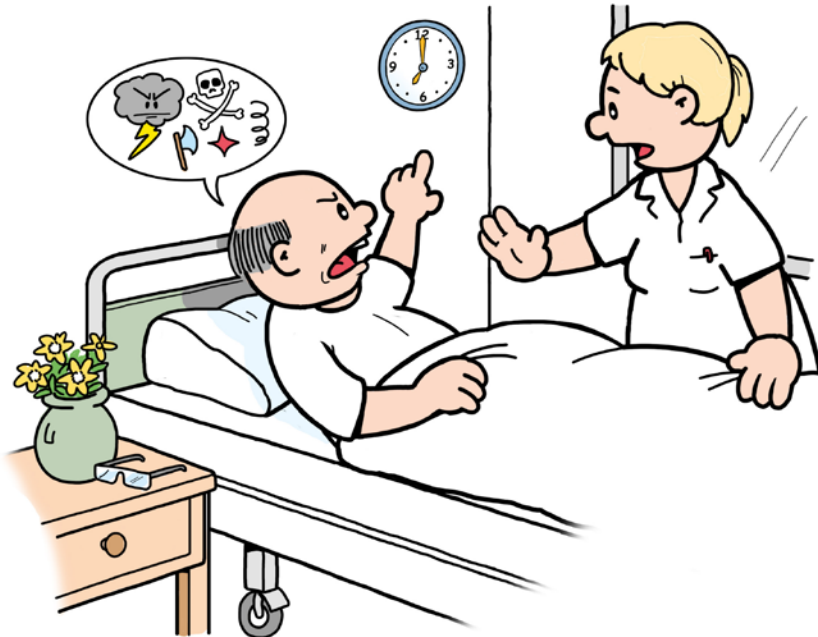
- Jo yngre en medarbejder er, jo oftere er vedkommende udsat for vold og trusler.
- Medarbejdere, der tidligere har været udsat for vold, har højere risiko for at blive udsat igen.
- Medarbejdere med skiftende arbejdstider har højere risiko for at blive udsat for vold.
- Medarbejdere, der arbejder om aftenen, har lidt højere risiko for vold end medarbejdere, der har dagarbejde.

*(Kilde: Høgh A, Sharipova M, Borg V, et. al. (2007) Vold og trusler i ældreplejen. SOSU-rapport nr. 16. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø)*



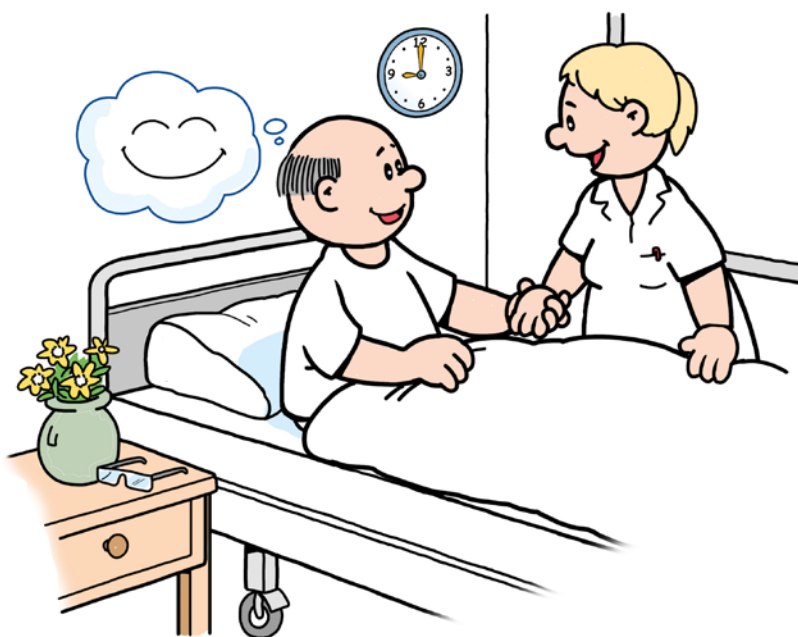
## 1. Vækning

En medarbejder på et plejehjem fortæller, at en mandlig beboer ofte kradser eller langer ud efter hende, når hun hjælper ham ud af sengen om morgenen. En af gruppens deltagere spørger, om det er hver morgen, at beboeren reagerer aggressivt, og medarbejderen svarer, at det er det ikke.



Gennem flere uddybende spørgsmål bliver det klart, at beboeren ofte bliver vred, når han bliver vækket tidligt, og deltagerne konkluderer, at beboeren nok kan lide at sove længe.

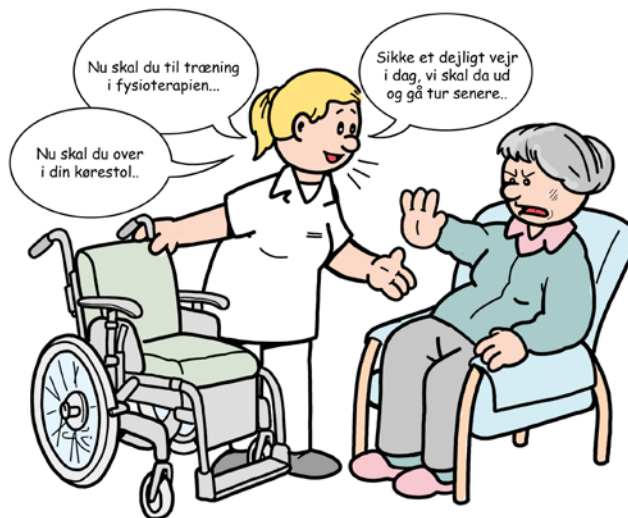
Deltagerne bliver enige om, at de vil forsøge at imødekomme beboerens behov ved at hjælpe andre beboere ud af deres senge først. Herved får beboeren mulighed for at sove længere, og risikoen for, at han bliver aggressiv, bliver mindsket. Deltagerne bliver enige om, at de vil inddrage den daglige leder i beslutningen, da den vedrører hele afdelingens morgenrutine.



## 2. Forflytning

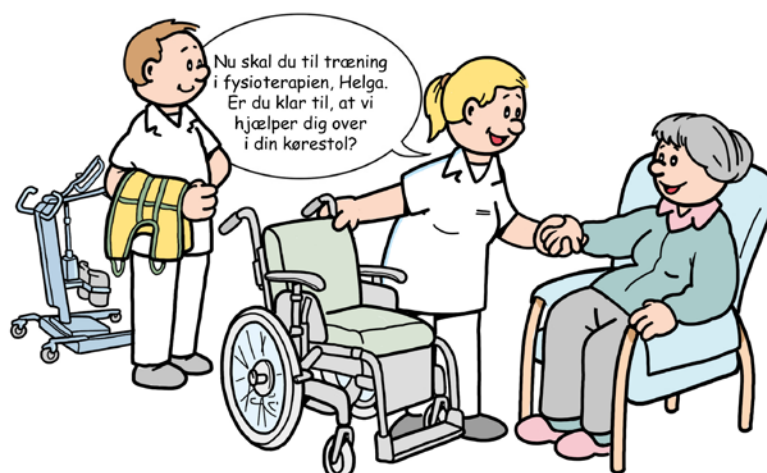
En medarbejder på et plejehjem fortæller, at en kvindelig dement borger reagerede meget voldsomt med råb og slag, da borgeren skulle forflyttes fra en lænestol til sin kørestol. Der var særlig travlt i afdelingen den dag, hvorfor medarbejderen ikke ville belaste sine kolleger, og hun valgte derfor at foretage forflytningen selv.

Tovholderen spørger, hvordan forflytningen forløb, og medarbejderen forklarer, at hun forsøgte at fjerne fokus fra selve forflytningen, da hun havde hørt, at borgeren kunne blive utryg, når hun skulle forflyttes. Derfor havde medarbejderen snakket om dagens vejr og forskellige begivenheder, samtidig med at hun havde gjort klar til forflytningen.



Gennem yderligere spørgsmål og erfaringsudveksling finder deltagerne frem til, at borgeren måske blev utryg pga. den uklare kommunikation, der omhandlede mange andre ting end forflytningen. Samtidig bliver deltagerne opmærksomme på, at det er vanskeligt for én medarbejder både at forberede forflytningen og samtidig sikre en klar kommunikation, der skaber tryk for borgeren.

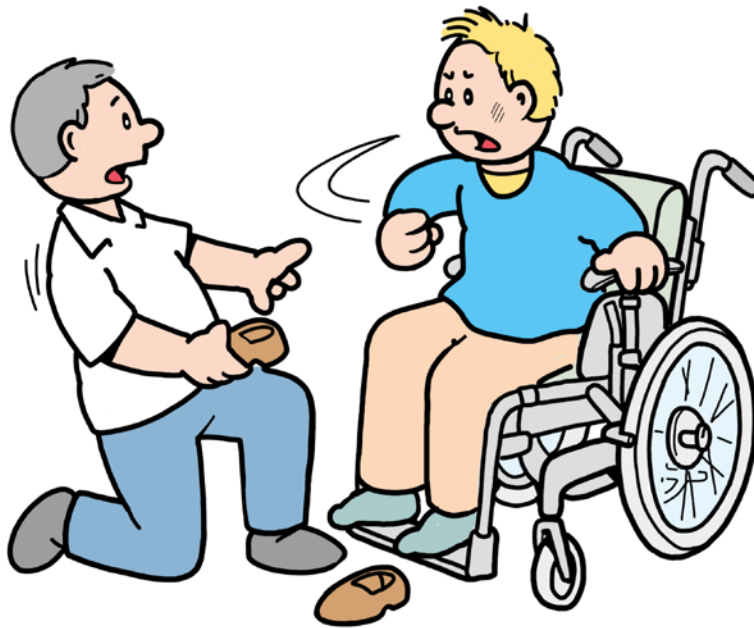
Afslutningsvis bliver deltagerne enige om, at det er vigtigt at fastholde afdelingens forflytningsprocedure med altid at være to til forflytninger – også når der er travlhed. Og samtidig bliver de enige om at undersøge muligheden for, at de får opdateret deres viden om kommunikation i forbindelse med forflytninger.



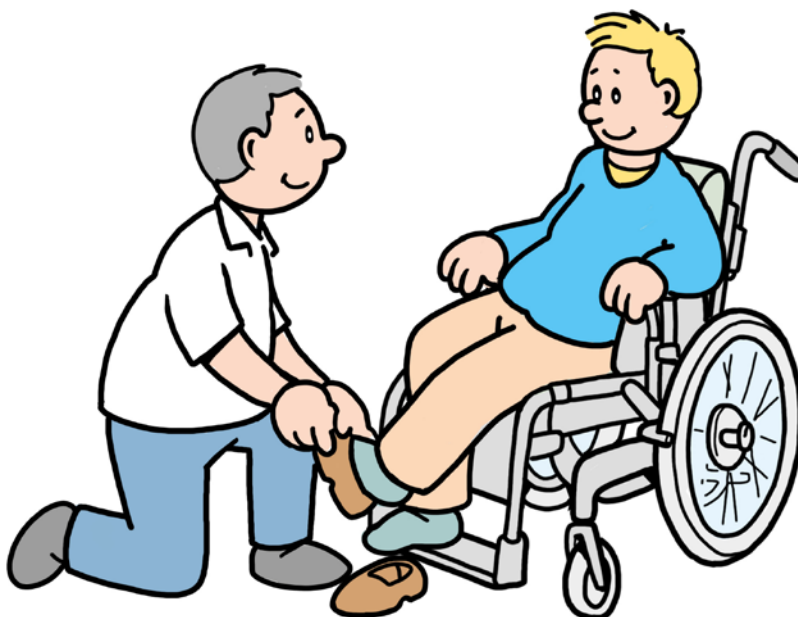
### 3. Påklædning

En nyansat medarbejder på en døgninstitution for børn og unge fortæller, at en ung mandlig fysisk handicappet beboer med en autismeforstyrrelse blev meget vred og slog ud efter ham, da han skulle hjælpe beboeren med at få sko på.

En anden deltager fortæller, at hun også har oplevet, at samme beboer blev vred, når han skulle have sko på. Gennem afklarende spørgsmål bliver det klart, at det er meget vigtigt for beboeren at få venstre sko på før højre sko.



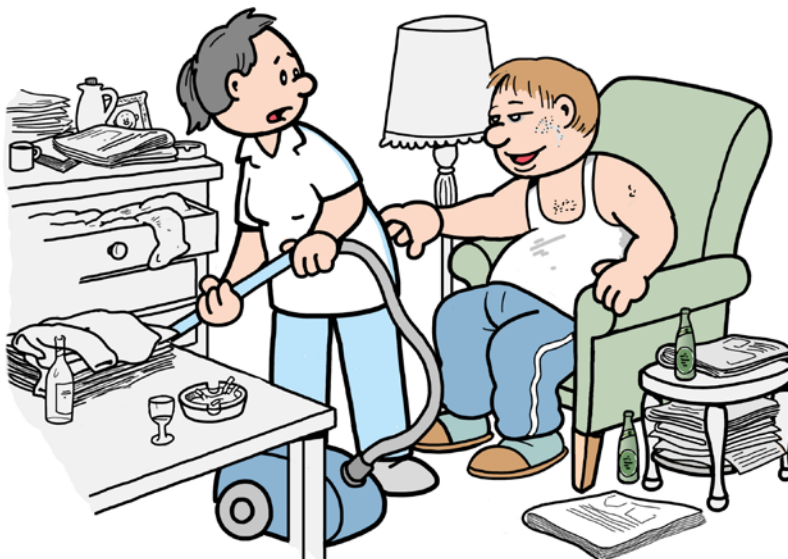
Deltagerne bliver enige om, at nyansatte medarbejdere, der skal hjælpe beboeren, skal gøre opmærksomme på, at beboeren gerne vil have sin venstre sko på først.



#### 4. Hjemmebesøg

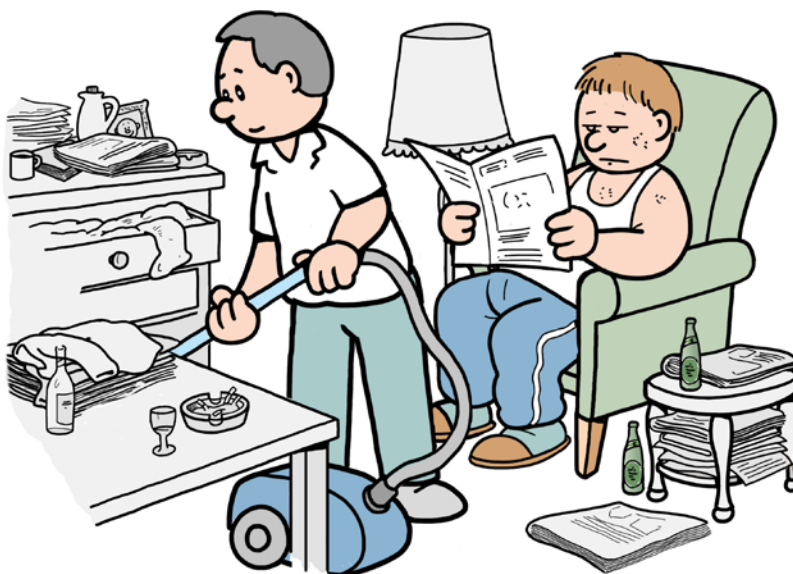
En nyuddannet kvindelig medarbejder, der netop er blevet ansat i hjemmeplejen, fortæller, at hun føler sig chikaneret af en ældre mandlig borger, der ofte er fuld og kommer med seksuelle tilnærmelser, når hun er på hjemmebesøg.

En anden kvindelig medarbejder fortæller om lignende oplevelser, når hun har været alene i mandens hjem, samt at hun, trods gentagne forsøg, ikke har kunnet ændre mandens ubehagelige adfærd.



Arbejdsgruppen bliver hurtigt enige om, at hjemmeplejens daglige leder skal kontaktes, da gruppen ønsker, at ledelsen kontakter borgeren for at gøre det klart, at hans adfærd er ubehagelig og krænkende.

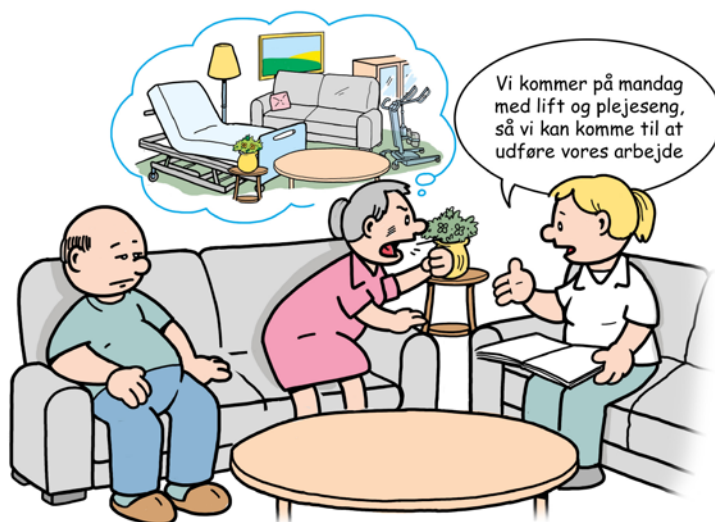
Samtidig er der i gruppen enighed om, at det fremover kun er hjemmeplejens mandlige medarbejdere, der tager på hjemmebesøg hos borgeren. Hvis dette ikke er muligt, vil gruppen undersøge muligheden for, at der som udgangspunkt altid er to medarbejdere på hjemmebesøg hos borgeren.



## 5. Visitation

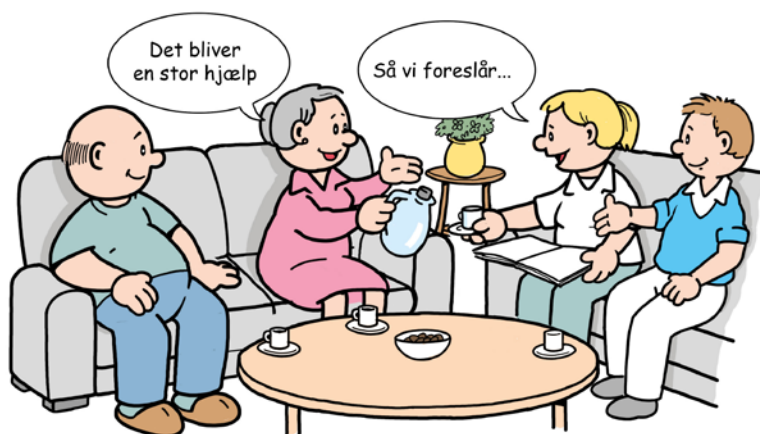
En medarbejder fortæller, at en mandlig borgers ægtefælle blev rasende og truende, da medarbejderen informerede ægteparret om, at hjemmeplejen ville have en plejeseng og en lift opstillet i deres hjem. Plejesengen og liften skulle hjælpe plejepersonalet med at håndtere den mandlige borger, der er overvægtig og handicappet.

Gennem afklarende spørgsmål opstår der enighed om, at ægtefællen sandsynligvis blev overvældet over de ændringer, som hjemmeplejen dikterede, der skulle foretages i hjemmet. Det bliver klart, at ægtefællen ikke blev tilstrækkelig informeret om, hvorfor ændringerne var nødvendige, og at hun nok ikke følte sig tilstrækkelig inddraget i beslutningen om, hvilke ændringer der skulle foretages.



Deltagerne bliver enige om at indstille til den daglige leder, at visitator og en anden medarbejder, der har kendt ægteparret gennem flere år, tager en supplerende informations samtale med ægteparret om, hvorfor ændringerne er nødvendige for den fremtidige hjemmehjælp.

Under den supplerende informations samtale forklarer visitator og medarbejderen, at ændringerne er nødvendige af hensyn til hjemmeplejens arbejde i hjemmet, samt at ændringerne vil gøre plejen betydelig lettere for begge parter. Samtidig skabes der rum for, at ægteparret kan få indflydelse på valg af plejeseng og lift samt på, hvordan processen omkring ændringerne skal forløbe.





## Undervisning af 'praksisfortællings-tovholdere'

Formålet med undervisningen er at sikre:

- at der bliver skabt et kollegialt refleksions-, lærings- og udviklingsrum, der giver mulighed for fælles faglig udforskning og løsning af udfordringer med vold
- at praksisfortællingsmøderne forløber som beskrevet i 'Faktaark 3 – Praksisfortællinger'
- at tovholderen bruger 'Faktaark 5 – Støtteværktøj til tovholderen'.

Det er vigtigt at understrege, at undervisningen ikke er kompetenceudvikling i forhold til voldsforebyggelse. En 'praksisfortællings-tovholder' oplæres således ikke til at være f.eks. vejleder i voldsforebyggelse, konfliktmægler eller supervisor, men derimod til at guide deltagerne i arbejdsgrupperne gennem praksisfortællingerne.

### Hvad er en praksisfortællings-tovholder?

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

- ordstyrer på praksisfortællingsmøderne, dvs. guider kollegerne igennem praksisfortællingerne med inspiration og støtte fra oversigten over trin i praksisfortællinger og de afklarende spørgsmål i faktaark 5
- ansvarsperson, i forhold til at der bliver samlet op på praksisfortællingerne vha. 'Aktivitetskema til praksisfortælling' (findes i faktaark 5)
- kontaktperson til daglig leder og/eller arbejdsmiljørepræsentant (jf. aftale om arbejdsgruppens beslutningsområde indgået på planlægningsmødet i fase 2)
- ansvarlig i forhold til at vedligeholde og ajourføre beskrivelserne af arbejdsgruppens iværksatte aktiviteter og placere dem på det aftalte sted (jf. beskrivelse i afsnittet 'Generelt om praksisfortællingsmøderne' i fase 3).

### Hvad skal der ske på undervisningsdagene?

På undervisningsdagene skal tovholderne:

- ajourføres mht. arbejdspladsens retningslinjer mv. om håndtering af vold (f.eks. APV, beskrivelse af, hvilken vold man udsættes for på arbejdspladsen, og hvornår, voldspolitik, registreringsprocedurer mv.)
- lære at gennemføre praksisfortællingsmøderne som beskrevet i 'Faktaark 3 – Praksisfortællinger' og 'Faktaark 5 – Støtteværktøj til tovholderen'
- lære den afklarende spørgeteknik (jf. faktaark 5)
- øve sig i praksisfortællingsmetoden sammen med andre tovholdere.

**Forslag til forløb på undervisningsdagene****(husk at holde pauser undervejs!)****Første undervisningsdag****Program**

|  |  |
|--|--|
| <b>INTRO-<br/>DUKTION</b><br>– CA. 1 TIME                | <p>Præsentation af dagsorden.</p> <p>Ajourføring mht. arbejdspladsens eksisterende retningslinjer i forhold til håndtering af vold og trusler (f.eks. APV, beskrivelse af, hvilken vold man udsættes for på arbejdspladsen, og hvornår, voldspolitik, registreringsprocedurer mv.).</p> <p>Gennemgang af forebyggelsespakken formål og forløb, konsulentens rolle i forhold til sparring, rådgivning og arbejdspladsens forventninger.</p> |
| <b>METODE<br/>OG SPØRGE-<br/>TEKNIK</b><br>– CA. 2 TIMER | <p>Præsentation af praksisfortællingsmetoden, rollen som tovholder på praksisfortællingsmøder.</p> <p>Undervisning i afklarende spørgeteknik med øvelser.</p> <p>Hjemmeopgave: "Medbring en praksisfortælling til næste undervisningsdag".</p>   |

**Anden undervisningsdag**

|   |   |
|---|---|
| <b>INTRO-<br/>DUKTION</b><br>– CA. 5 MIN.   | <p>Præsentation af dagsorden.</p>   |
| <b>AFPRØVNING<br/>AF METODE</b><br>– CA. 2 TIMER  | <p>Tovholderne fordeles i grupper (6 pr. gruppe). Én person udvælges til at være tovholder, hvorefter gruppen følger anvisninger i 'Faktaark 3 – Praksisfortællinger', og tovholderen gør brug af de afklarende spørgsmål i faktaark 5.</p> <p>Konsulenten støtter op og hjælper undervejs.</p> |
| <b>OPSAMLING,<br/>EVALUERING<br/>OG<br/>SPØRGSÅL<br/>TIL<br/>AFKLARING</b><br>– CA. 55 MIN. | <p>Opsamling på dagens praksisfortælling(er) med særligt fokus på metoden og de udfordringer, der kunne være.</p> <p>Evaluering af undervisningsdagene.</p> <p>Spørgsmål til afklaring og projektets videre forløb.</p>   |

## Støtteværktøj til tovholderen

Dette faktaark indeholder følgende:

- Oversigt over trin i praksisfortællingsmøder
- Inspiration til afklarende spørgsmål til brug i praksisfortællinger
- Aktivitetsark til praksisfortællinger
- Eksempel på udfyldt aktivitetsark til praksisfortællinger.

### Oversigt over trin i praksisfortællingsmøder

Et totimers praksisfortællingsmøde kan bestå af følgende trin:

1. Status på aktiviteter – hvordan går det med de tidligere iværksatte aktiviteter og med at holde fast i den ændrede praksis? (Dette vil naturligvis ikke være en del af det første praksisfortællingsmøde) (20 min.).
2. Tovholderen spørger, hvem der har oplevet eventuelle voldsepisoder – mindre alvorlige såvel som alvorlige episoder – som de har lyst til at bringe op på mødet. Disse fortæller kort om deres oplevelser. (Find eventuelt inspiration i faktaark 3, hvor der bl.a. er gengivet en række eksempler på praksisfortællinger) (20 min.).
3. Sammen finder gruppen én medarbejder, der vil fortælle uddybende om en voldsepisode (5 min.).
4. Medarbejderen fortæller om sin oplevelse (20 min.).
5. Tovholderen stiller undervejs afklarende spørgsmål, og de øvrige deltagere har mulighed for at stille opklarende spørgsmål.
6. Tovholderen spørger deltagerne, om de har erfaringer med at håndtere lignende situationer (15 min.).
7. Tovholderen spørger deltagerne, hvad de har af idéer til handlinger, der kan forhindre en gentagelse af voldsepisoden (15 min.).
8. Tovholderen og deltagerne samler op på praksisfortællingsmødet ved sammen at udfylde aktivitetsskemaet (anvend aktivitetsskemaet på de kommende sider) (15 min.).
9. Deltagerne 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. Hvis næste praksisfortællingsmøde skal handle om en ny fortælling, vælger gruppen – om muligt – en fortæller til næste gang (5 min.).
10. Til slut spørger tovholderen den, der var på som fortæller, hvordan vedkommende oplevede praksisfortællingsmødet (5 min.).

Bemærk:

- Sidste praksisfortællingsmøde varer ½ time længere, da arbejdet med praksisfortællingerne skal evalueres.



## Inspiration til afklarende spørgsmål 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 på de omstændigheder, der var omkring voldsepisoderne. På den måde kan alle deltagerne bidrage med deres idéer til voldsforebyggende aktiviteter.

### Kontekstafklarende spørgsmål

- Hvor længe har du kendt borgeren?
- Hvornår på dagen fandt voldsepisoden sted?
- Hvad havde borgeren lavet i timerne op til voldsepisoden?
- Havde det været en anstrengende dag eller nat for borgeren?

### Spørgsmål, der øger forståelsen for borgerens oplevelser og handlinger

- Hvilke tanker gjorde borgeren sig mon i minutterne op til voldsepisoden?
- Hvilke følelser var mon på spil hos borgeren i minutterne op til voldsepisoden?  
Hvilken betydning havde disse følelser mon for borgerens handlinger?
- Hvad havde borgeren brug for i minutterne op til voldsepisoden?
- Hvis borgeren kunne have formuleret et ønske til din hjælp og støtte, hvad tror du så, han/hun ville have bedt dig om?
- Hvad forventede borgeren mon, der skulle ske efter kontakten med dig?

### Spørgsmål, der øger arbejdsgruppens forståelse for praksisfortælleren oplevelser og handlinger

- Hvilke tanker gjorde du dig i minutterne op til voldsepisoden?
- Hvad følte du i minutterne op til voldsepisoden? Hvilken betydning havde disse følelser for dine handlinger?
- Hvad gjorde du i minutterne op til voldsepisoden?

### Spørgsmål til tanker om handlinger, der kan mindske risikoen for gentagelse

- Har du selv idéer til, hvordan du eller andre fremover kan mindske sandsynligheden for, at borgeren reagerer med vold i lignende situationer? Hvem skal gøre hvad, og hvornår?

### Spørgsmål, der inddrager de øvrige deltageres erfaringer med lignende episoder

- Har I andre lignende erfaringer, evt. med den samme borger?
- Har I erfaringer med, hvordan I har haft held med at forhindre voldsomme episoder? – Hvis ja:
  - Hvad gjorde I? – Hvad gjorde andre?
  - Hvad har I lært af dette?
  - Hvad lægger borgerne mon mærke til, at I gjorde anderledes?
- Hvis deltagerne har konkrete erfaringer med tilsvarende voldsepisoder, men ikke med at forhindre dem:
  - Hvad tænker I, at borgeren kunne have brug for, at I gjorde?
  - 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?

## Aktivitetsskema til praksisfortællinger

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

### 2. Gengiv jeres bud på, hvad der førte til udfordringen. Hvorfor tror arbejdsgruppen, at den faglige udfordring opstår?

### 3. Gengiv jeres idéer til handlinger, der kan forhindre lignende episoder i fremtiden. Hvordan forestiller arbejdsgruppen sig, at udfordringen kan imødekommes?

**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. Ligger idéerne til handling uden for arbejdsgruppens beslutningsområde? Skal arbejdsgruppen inddrage den daglige leder, og hvad skal den daglige leder eventuelt høres om/godkende?**

**6. Skal arbejdsmiljørepræsentanten (og arbejdsmiljøorganisationen) involveres, og hvad skal arbejdsmiljørepræsentanten (og arbejdsmiljøorganisationen) involveres i?**

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

**8. Skal arbejdsgruppens idéer til handling koordineres med andre arbejdsgrupper? Hvem er ansvarlige for hvad?**

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

**10. Hvordan vurderer arbejdsgruppen, om udfordringen er imødekommet,  
og hvornår evalueres der?**

**Eksempel på et udfyldt 'Aktivitetskema til praksisfortællinger'**  
(fra eksempel 1 i faktaark 3)

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

*Mandlig beboer kradser og langer ud efter os, når han skal op om morgenen.*

**2. Gengiv jeres bud på, hvad der førte til udfordringen.  
Hvorfor tror arbejdsgruppen, at den faglige udfordring opstår?**

*Den mandlige beboer bliver vred, fordi han gerne vil sove længe og ikke vil vækkes tidligt.*

**3. Gengiv jeres idéer til handlinger, der kan forhindre lignende episoder i fremtiden. Hvordan forestiller arbejdsgruppen sig, at udfordringen kan imødekommes?**

*Vi vil hjælpe andre beboere ud af sengene først, hvorved beboeren får mulighed for at sove lidt længere.*

**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?**

*Nej, vi vurderer ikke, at ny viden eller kompetenceudvikling er nødvendig i dette tilfælde.*

**5. Ligger idéerne til handling uden for arbejdsgruppens beslutningsområde? Skal arbejdsgruppen inddrage den daglige leder, og hvad skal den daglige leder eventuelt høres om/godkende?**

*Vi vurderer, at det er nødvendigt at inddrage vores afdelingsleder for godkendelse snarest, da ændringen har betydning for afdelingens fastlagte morgenrutine.*

**6. Skal arbejdsmiljørepræsentanten (og arbejdsmiljøorganisationen) involveres, og hvad skal arbejdsmiljørepræsentanten (og arbejdsmiljøorganisationen) involveres i?**

*Vi involverer i første omgang arbejdsmiljørepræsentanten for at sikre os, at den konkrete episode er blevet registreret som en voldshændelse.*

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

*Arbejdsgruppens tovholder kontakter vores afdelingsleder for godkendelse af idéen.*

*Godkendes idéen, vil "Annette fra arbejdsgruppen" kontakte beboernes kontaktperson, så praksisændringen kan skrives ind i beboerens handlingsplan mv.*

**8. Skal arbejdsgruppens idéer til handling koordineres med andre arbejdsgrupper? Hvem er ansvarlige for hvad?**

*Nej, vi er den eneste arbejdsgruppe i den afdeling, så der er ikke behov for koordinering.*



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

*Når punkt 5 og punkt 7 i skemaet er afklaret, vil "Annette fra arbejdsgruppen" og beboerens kontaktperson orientere om praksisændringen på næste personalemøde.*

**10. Hvordan vurderer arbejdsgruppen, om udfordringen er imødekommet,  
og hvornår evalueres der?**

*Vi vurderer, om udfordringen er imødekommet om 14 dage, dvs. om beboeren er blevet mindre aggressiv og fysisk udadreagerende, når han bliver vækket senere om morgenen. Observationerne (både de gode og de negative) skrives ind i beboerens kardex og vil blive brugt i forbindelse med evaluering den xx.xx.xx, hvor arbejdsgruppen igen samles.*

## Henvisninger til relevant materiale

---

### Branchearbejdsmiljørådet har information om:

- Inspiration til håndtering af trusler og vold:  
[www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold\\_og\\_trusler/](http://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold_og_trusler/)
- Oversigt over indsatsområdet mod vold og trusler i BAR Social & Sundhed:  
[www.etsundtarbejdsliv.dk/trusler\\_vold/](http://www.etsundtarbejdsliv.dk/trusler_vold/)
- Styr uden om trusler og vold – til ansatte i dagtilbud:  
[http://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold\\_og\\_trusler/styr\\_udenom\\_dagtilbud](http://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold_og_trusler/styr_udenom_dagtilbud)
- Styr uden om trusler og vold – til ansatte i døgntilbud:  
[http://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold\\_og\\_trusler/styr\\_udenom\\_dogntilbud](http://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold_og_trusler/styr_udenom_dogntilbud)
- Styr uden om trusler og vold – til ansatte i ældreplejen:  
[http://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold\\_og\\_trusler/styr\\_udenom\\_aeldreplejen](http://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold_og_trusler/styr_udenom_aeldreplejen)

### Arbejdstilsynet har information om:

- At-vejledning om voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse:  
<http://arbejdstilsynet.dk/da/regler/at-vejledninger/v/d-4-3-3-vold>
- Døgninstitutioner og hjemmepleje:  
[www.arbejdstilsynet.dk/da/arbejdspladsvurdering/arbejdsmiljovejvisere/2009-32-doegninstitutioner-og-hjemmepleje.aspx](http://www.arbejdstilsynet.dk/da/arbejdspladsvurdering/arbejdsmiljovejvisere/2009-32-doegninstitutioner-og-hjemmepleje.aspx)
- Håndbog om psykisk arbejdsmiljø:  
<http://arbejdstilsynet.dk/da/temaer/tema-psykisk-arbejdsmiljo/handbog-om-psykisk-arbejdsmiljo>
- Generelt om psykisk arbejdsmiljø:  
<http://arbejdstilsynet.dk/da/temaer/tema-psykisk-arbejdsmiljo>

### Videncenter for Arbejdsmiljø har information om:

- Forebyggelse af vold på arbejdspladsen generelt:  
[www.arbejdsmiljoviden.dk/Viden-om-arbejdsmiljoe/Vold](http://www.arbejdsmiljoviden.dk/Viden-om-arbejdsmiljoe/Vold)
- Kampagne mod vold:  
[www.forebygvold.dk](http://www.forebygvold.dk)

**Socialt Udviklingscenter SUS har information om:**

- Generel forebyggelse af vold på arbejdspladser:  
[www.voldsomudtryksform.dk](http://www.voldsomudtryksform.dk)
- Magasin: Vi gjorde noget ved volden! Erfaringer fra 12 arbejdspladser målrettede indsats for at forebygge vold og voldens skadevirkninger (hjemmepleje, plejecentre og døgntilbud), 2012:  
[www.sus.dk/wp-content/uploads/vi-gjorde-noget-ved-volden.pdf](http://www.sus.dk/wp-content/uploads/vi-gjorde-noget-ved-volden.pdf)
- Magasin: Vi gjorde OGSÅ noget ved volden! Erfaringer fra 9 målrettede arbejdspladser indsats for at forebygge vold og voldens skadevirkninger (døgninstitutioner for børn og unge samt hospitalsafdelinger), 2013:  
[www.sus.dk/udgivelser/vi-gjorde-ogsaa-noget-ved-volden/](http://www.sus.dk/udgivelser/vi-gjorde-ogsaa-noget-ved-volden/)
- Magasin: Dement & voldsom – uden at vide det. Gør vold på din arbejdsplads til historie, 2010:  
[www.sus.dk/wp-content/uploads/Temamagasin-dement-og-voldsom.pdf](http://www.sus.dk/wp-content/uploads/Temamagasin-dement-og-voldsom.pdf)
- Folder: Når din pårørende er blevet ramt på sit arbejde, 2012:  
<https://voldsomudtryksform.dk/wp-content/uploads/Når-din-pårørende-er-blevet-ramt-pjece.pdf>
- Magasin: Hørt. Brugerinddragelse kan forebygge vold på arbejdspladsen, 2009:  
[www.sus.dk/wp-content/uploads/hort.pdf](http://www.sus.dk/wp-content/uploads/hort.pdf)
- Bog om voldsforebyggelse: Konflikter og vold. En faglig udfordring. Udgiver: Vold som Udtryksform. August 2013.

**Videncentret for socialt udsatte VISO yder rådgivning og udredning om:**

- Udsatte børn, unge og voksne:  
<http://socialstyrelsen.dk/viso/radgivning-til-fagfolk/radgivning-til-fagfolk>
- Børn, unge og voksne med handicap:  
<http://socialstyrelsen.dk/viso/radgivning-til-fagfolk/radgivning-til-fagfolk>

**Pakkeudvikling:** Arbejdstilsynet og Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø

**Tegninger:** YogisStreg

**Grafisk design:** SAABYE Grafisk Design