

# Rykker retningslinjer?

Oplæg ved temadag i DSPR d.17.05.2018

Udviklingskoordinator Pernille Mørch Jensen

## Retningslinjerne

- Udkom december 2017 efter lang proces.
- Baggrund: 5 medarbejdere mistet livet på 4 år
- Politisk krav om at 'gøre noget' og vise handlekraft
  
- Arbejdsgruppe med fagfolk, følgegruppe med organisationer og styregruppe med Styrelser, Ministerier, Arbejdstilsynet, Danske Regioner og KL

## 11 retningslinjer på 109 sider

- Hvad kan de, og hvad kan retningslinjer overhovedet?
- Ikke gennemgå dem alle, men blot lave nogle nedslag

## **”Forebyggelse af vold er et fælles projekt mellem borgere og tilbud -**

Borgerinddragelse og selvbestemmelse er centralt, når voldsomme episoder skal forebygges, fordi den samlede oplevelse af at have indflydelse på sit eget liv, og af at få støtte til at følge sine egne ønsker, håb og drømme, i sig selv er voldsforebyggende.

Modsat kan det virke voldsoptrappende, hvis borgeren ikke oplever at blive anerkendt, forstået og respekteret og i stedet oplever, at beslutninger tages på vegne af og uden inddragelse af borgeren.”

(Retningslinjerne, s.13.)

## Hvis bare det stoppede der!

Ex.: begrebet ”borgerinddragelse”

”Når det verbale sprog eksempelvis ikke er tilstrækkeligt til at udtrykke følelser og behov, kan borgeren stresses, og risikoen for voldsomme episoder øges, hvis medarbejderen ikke har viden om og redskaber til at ***tolke, forstå og håndtere borgeren.***”

(Retningslinjerne, s.14.)

## Borgerinddragelse

”Det anbefales, at samtaler med borgeren om den aktuelle situation samt om beslutninger og aftaler om nye indsatser, i det omfang det er muligt, udsættes til ***borgeren igen formår at være aktivt inddraget.***”

(Retningslinjerne, s.14.)

- Tænk hvis man vendte det om?

## Retningslinje 1

”Formålet med denne retningslinje er at fremme en ***systematisk og helhedsorienteret afdækning og beskrivelse af borgerens situation.*** En sådan afdækning og beskrivelse skal bidrage til, at medarbejderne på tilbuddet har et kvalificeret grundlag for at tilbyde borgeren ***den rette rehabiliterende og forebyggende indsats.***”

(Retningslinjerne, s.18.)

## Hvad bliver der af:

- At lære borgeren at kende?
- At kende borgerens præferencer?
- At kende borgerens livshistorie?

## **”Tilbuddet afdækker” ...**

Tilbuddet afdækker, udvikler strategier for trivsel, mestring og håndtering – ganske vist i samarbejde med borgeren, når det kan lade sig gøre.

Borgeren skal lære at mestre – hvad skal vi lære?

## ”Tilbuddet foretager risikovurdering af borgeren”

”Det er vigtigt, at der altid er en refleksion over omstændighederne i den aktuelle situation, samt bagvedliggende hændelsers betydning for resultatet af en risikovurdering.

Det anbefales derfor, at en risikovurdering altid ***foretages i dialog mellem minimum to medarbejdere.*** Det kan desuden bidrage til at sikre kvaliteten af risikovurderingens resultater.

## ”Tilbuddet foretager risikovurdering af borgeren”

”Det er ligeledes vigtigt, at borgerens perspektiv inddrages i risikovurderingen. Derfor anbefales det, at ***borgeren så vidt muligt inddrages i*** refleksionen i forbindelse med risikovurderingen.”

(Retningslinjerne, s.31.)

## 'Skal, kan, bør, anbefales og så vidt muligt'

"Ledelsen **skal** iværksætte ekstra støtte og tryghedsskabende tiltag for medarbejdere, når en risikovurdering angiver, at der er øget risiko for, at en situation kan udvikle sig til en voldsom episode.

***Det anbefales endvidere at gøre tilsvarende for borgerne*** samt at vurdere, om der er behov for at sætte ind med støtte og tryghedsskabende initiativer for de øvrige borgere på tilbuddet."

(Retningslinjerne, s.31.)

## 'Skal, kan, bør, anbefales og så vidt muligt'

"Medarbejdere, der har været involveret i eller overværet en voldsom episode, **skal** tilbydes den nødvendige førstehjælp. Borgerne **bør** tilbydes tilsvarende hjælp."  
(Retningslinjerne, s.42.)

Lokale retningslinjer:

"Medarbejdere **skal** inddrages, og borgere **kan** inddrages i udarbejdelse af retningslinjerne."  
(Retningslinjerne, s.51)

## En verden af 'dem og os'

Dem – de farlige, syge og misbrugende,

Os – de fornuftige, rationelle og professionelle

Asymmetri og magt? Etik og værdighed?

”...tiltag så som at sikre, at borgerne ikke får kendskab til medarbejdernes efternavne og adresser.”  
(Retningslinjerne, s.52.)

## 'Ved konfliktoptrapning skal man undgå'

- ”adfærd eller udtalelser, som kan opfattes ydmygende for borgeren
- at irettesætte borgeren
- at gå eller stå for tæt på borgeren
- at kigge borgeren direkte ind i øjnene.

Kravsætning kan, især hvis borgeren mistrives eller er stressbelastet, øge borgerens frustration.”  
(Retningslinjerne, s.36)

## Blindhed over for vores andel

- dog undersøge om der er:

”... øget risiko for voldsomme episoder på bestemte tidspunkter af døgnet, i bestemte arbejdssituationer, om bestemte grupper af medarbejdere er særligt udsatte, om det typisk forekommer på bestemte afdelinger.”

(Retningslinjerne, s.47.)

## Vi er en del af konflikten

”... konflikter kræver mindst to parter, og som den ene part er man en del af konflikten. Man kan sammenligne det med to fodboldhold – i konflikten er man som professionel omsorgsgiver en del af spillet... man er ikke dommeren.”

(McPherson & Hansen: Aggressiv adfærd, 2017., s.15.)

## Forråelse

”Vold, aggression og trusler kan påvirke mennesker, der arbejder i dette felt, på en sådan måde, at man risikerer selv at møde borgeren med råhed, kynisme og brutalitet – som en slags reaktion på den grænseoverskridelse, som aggression og vold vil opleves som. Det kan fx være, at man som omsorgsgiver bevidst overhører, ignorerer, udsætter, håner eller laver grin med borgeren. Vi ser, at disse arbejdsbetingelser kan betyde, at arbejdsmiljøet bliver præget af forråelse.”

(McPherson & Hansen: Aggressiv adfærd, 2017., s.16.)

## Forråelse er knyttet til

”... relationsarbejde, hvor man arbejder med borgere, der oplever en høj grad af afmagt og angst af forskellige årsager. Omsorgsgiverens forråede adfærd kan tillægges individuelle psykologiske forsvarsmekanismer, arbejdskulturens gruppedynamikker og de fortællinger om borgere som videreføres og fastholdes i personalegrupper.”

(McPherson & Hansen: Aggressiv adfærd, 2017., s.17.)

## Vrede, frustration, frygt

”Når *en person* er vred eller frustreret, kan det være svært at opfatte lange sætninger og forklaringer. *Medarbejderne* anbefales derfor at udtrykke sig konkret, at tale tydeligt og at give borgeren tid til at svare for sig.”

(Retningslinjerne, s.36.)

## Vrede, frustration, frygt

”Vrede rettet mod en borger udspringer fra de samme kilder, som gør borgeren aggressiv og vred, nemlig afmagt, frustration, som forsvar og som afskrækkelse.”

(McPherson & Hansen: Aggressiv adfærd, 2017., s.90.)

## Skam og skyld

Kan gøre os

”... sårbare og give os følelsen af afmagt, og psykisk sårbarhed og frustration er kilde til den emotionelle aggressivitet (Anderson & Bushmann 2010), og der er ikke langt fra denne form for aggressivitet til tanker om hævn og gengældelse.”

(McPherson & Hansen: Aggressiv adfærd, 2017, s.102.)

## Om vold

Voldelig kaldes den rivende strøm  
Men flodsengen der indsnævrer den  
er der ingen der kalder voldelig

(Bertolt Brecht: Digte.)

## Skam og ydmygelse

”Uanset hvor lille og trivielt en hændelse ser ud for nogen, kan man aldrig vide, om den opfattes krænkende eller grænseoverskridende for andre, og det er ofte lige så uforudsigeligt, i hvor høj grad en ramt person tilmed får antastet sin selvopfattelse eller verdensanskuelse.”

(Lars J. Sørensen: Skam, 2013, kapitel om skam og vold, s.91.)

## Skam og ydmygelse

”... vold er det ”naturlige” udslag af skam, når utilstrækkelighed og mindreværd bliver så ubærlig, at andre skal lide og eventuelt udslettes, ligesom man selv lider og føler sig udslettet af skam.”

(Lars J. Sørensen: Skam, 2013, kapitel om skam og vold, s.93-94.)

## Ord som ikke findes

Forråelse

Skam

Desperation, medfølelse, sorg, afmagt, hævn, had, indlevelse, kærlighed, humor, fællesskab, værdighed.

Magt – kun som magtanvendelse

.

## Hvad er det for en fantasiverden, styrelsen og styregruppen lever i?

”Ledelsen kommunikerer den vidensbaserede tilgang i det voldsforebyggende arbejde til både medarbejdere og borgere.”

(Retningslinjerne, s.51.)

”Ledelsen *skal* løbende afdække, hvorvidt medarbejderne har de nødvendige faglige kvalifikationer og kompetencer til at udføre arbejdet på en farefri måde.”

(Retningslinjerne, s.57.)

## Hvor bliver samspillet af?

Situation, samspil, fælles erfaringer, ønsker, forståelser m.v. mere end at håndtere nogle pr. definition voldelige mennesker?

Læring som også ser på vores andel, på tabuerne

Forståelse af vrede og vold som andet end uønsket adfærd

Undersøge og beskrive sammen fremfor at afdække?

## Retningslinjerne fortsætter med

- Risiko og kontrol-tænkning, hvor man placerer ansvaret for vold hos beboerne
- Individualisering frem for fokus på samspil og relationer – og på vores fælles ansvar
- Objektivisering – det er stadig de professionelle som vurderer, støtter, afdækker, måler, tilrettelægger, observerer 'de andre'

## Tænk hvis...

”Da jeg ikke forstår, men kun fornemmer, hvad det er, må jeg følge nøje med i, hvad der sker, når jeg nu gør det, jeg gør?”

(Tom Andersen: Reflekterende processer. Samtaler og samtaler om samtalerne, 2012, s. 186.)