

FREDERIKSSUND
KOMMUNE

Personalepolitisk retningslinje

Dialog og konflikt i borgerkontakten

Vold, trusler og chikane

Vedttaget af Hoved MED udvalget
4. marts 2010



Indholdsfortegnelse

Forord	3
Definition	3
Mål	3
Forebyggelse og dialog	4
Når konflikten opstår	5
Efter konflikten.....	6
Overordnet handleplan for MED-systemet	7
Hoved MED-udvalget.....	7
Del-udvalgene	7
Lokale MED-udvalg og formelle personalemøder	7

Forord

Denne personalepolitisk retningslinje er udarbejdet af Frederikssund Kommunes Hoved MED-udvalg i 2010 og handler om vores kontakt med borgerne i Frederikssund Kommune, om den dialog, der er i den gode kontakt og samarbejdet med borgerne, og om hvordan vi kan forebygge og håndtere de konflikter, der opstår.

Frederikssund Kommunes medarbejdere er dygtige og engagerede i deres kontakt med borgerne og samarbejdet er præget af respekt for det enkelte menneske. I det daglige arbejde håndterer vi vanskelige opgaver og problemstillinger, hvor borgerne kan være i krise eller på anden måde følelsesmæssigt berørt. Det betyder, at der nogle gange opstår situationer, hvor borgeren reagerer voldsomt, ja endda truende, chikanerende og i enkelte tilfælde voldeligt.

Det er helt uacceptabelt, at medarbejdere oplever at blive chikaneret, truet eller udsat for vold på deres arbejdsplads.

Derfor vil vi i Frederikssund Kommune aktivt forholde os til:

- Hvordan vi kan forebygge, at sådanne situationer opstår og udvikler sig
- Hvordan vi kan skærpe vores måde at håndtere dem på, hvis de opstår
- Hvordan vi tager hånd om medarbejdere, der enten udsættes for vold, chikane eller trusler eller overværer situationen.

Den personalepolitiske retningslinje om dialog og konflikt handler om de holdninger og værdier, der er helt afgørende i kontakten for borgerne.

Definition

- Der er tale om vold, chikane eller trusler, når en ansat lider fysisk eller psykisk overlast i det daglige arbejde.
- Fysisk og psykisk overlast kan være som følge af overgreb, slag, spark, bid, trusler, skældsord, skæld ud m.m.
- Der er tale om vold, chikane eller trusler, uanset om borgeren er bevidst om handlingens karakter og konsekvenser, og uanset om der er tale om fysiske eller psykiske overgreb.

Mål

Det er Frederikssund Kommunes mål:

- At ingen medarbejdere skal udsættes for vold, chikane eller trusler og det skal understreges, at ingen af delene vil blive tolereret

Målet skal nås gennem øget fokus på konflikthåndtering samt udarbejdelse af lokale retningslinjer for forebyggelse af vold, chikane og trusler. Ledelsen har et særligt ansvar for at nå dette mål.

Forebyggelse og dialog

Konflikterne opstår både mellem borgere og sagsbehandlere f.eks. i kontakten med ældre, demente borgere, børn med adfærdsmæssige vanskeligheder og i kontakten med deres pårørende.

Den enkelte medarbejder kan være den, borgeren retter sin frustration imod. Her er det afgørende, at medarbejderne kommunikerer med respekt for borgerens ret til at være uenig og er indstillet på at lytte og gå i dialog.

Det er vigtigt, at vi ved, hvordan vi kan håndtere konfliktfyldte situationer:

- Er vi så velforberejede som muligt?
- Kommunikerer vi så en eventuel konflikt nedtrappes?
- Er vi opmærksomme på, hvad der kan være særligt ømtåleligt for borgeren eller brugeren?
- Hvad kan jeg ellers gøre for at nedtrappe en konflikt?
- Hvornår skal jeg forlade konflikten?
- Hvordan kan kollegerne hjælpe?
- Arbejdspladsens indretning

Vi skal drøfte, hvordan vi kan forebygge og håndtere de situationer, vi kender og ved kan opstå i det daglige arbejde. Det betyder også, at vi skal være gode til at tage en dialog om de konflikter, vi har oplevet og lære af dem sammen med kollegerne. Se bilag 1 om konfliktnedtrappende kommunikation.

Dialogen skal handle om:

- Hvordan og hvornår opstår situationerne?
- Kan vi tilrettelægge arbejdet anderledes, så det forebygger konflikter?
- Er der noget i de fysiske omgivelser, der fremmer eller hæmmer konflikterne?
- Er det når medarbejderne er alene, at det sker?
- Hvad er det borgeren eller brugeren reagerer på?
- Hvordan introducerer vi nye medarbejdere til vores måde at håndtere konflikter på?
- Skal der ske en kompetenceudvikling indenfor kommunikation eller konflikthåndtering?
- Hvilken adfærd og måde at håndtere konflikterne på er vi enige om?

Når konflikten opstår

Når ikke alle situationer kan forebygges eller afværges skyldes det, at borgeren eller brugeren kan være i en voldsomt frustrerende livssituation, lider af en psykisk sygdom, er påvirket af stoffer eller alkohol, generelt bruger vold som udtryksform eller har meget svært ved at indordne sig under regler og autoriteter.

Det kan være rigtig fornuftigt at forlade situationen, idet borgere eller brugere, der er vrede eller ophidsede har brug for plads for ikke at følge sig trængt op i en krog. Og måske kan problemet løses fornuftigt på et senere tidspunkt, hvor følelserne ikke er så voldsomme mere.

Vi skal kunne aflæse situationerne og se, om vi kan nedtrappe konflikten, eller om vi skal forlade situationen og/eller tilkalde hjælp. Når situationen først er opstået, er det vigtigt, at man i den enkelte afdeling eller institution har forholdt sig til:

- Hvordan skal alle medarbejdere agere, når konfliktsituationerne opstår?
- Skal man tilkalde kolleger?
- Hvordan tilkaldes de?
- Skal de holde sig i baggrunden eller overtage situationen?
- Skal en af medarbejderne forsøge at berolige borgeren eller brugeren?
- Hvad gør vi, når borgeren eller brugeren er faldet til ro igen?
- Hvornår ringer vi til politiet?

Se bilag 1: Konfliktnedtrappende kommunikation og bilag 2: Konfliktrappen.

Efter konflikten

Efter en episode, hvor en eller flere medarbejdere har været udsat for vold, trusler eller chikane, **skal** hændelsen registreres via et registreringsskema, som det lokale MED-udvalg eller formelle personalemøde har udarbejdet (se inspiration i bilag 3), og den lokale kriseplan træder i kraft.

Kriseplanen skal udformes lokalt og kan indeholde følgende:

- I hvilke situationer planen skal træde i kraft?
- Den nærmeste medarbejders og leders rolle
- Hvem giver psykisk førstehjælp, og hvem følger op?
- Hvem tager sig af borgeren og andre tilstedeværende?
- Anvendelse af debriefing
- Henvielse til psykolog (Link til retningslinje)
- Hvem informerer efterfølgende om situationen og hvornår?
- Anmeldelse til politiet
- Når en kriseramte vender tilbage til arbejdspladsen

Det er vigtigt, at alle hændelser indgår i det videre arbejde med at forebygge konflikter, for at alle kan lære af hændelserne og igen overveje, hvordan man kan forebygge flere konflikter. Se bilag 4: Psykisk førstehjælp

Anmeldelse til Arbejdstilsynet og Arbejdsskadestyrelsen:

Vold og trusler, der har medført uarbejdsdygtighed i 1 dag eller mere **skal** anmeldes til Arbejdstilsynet inden 9 dage efter første fraværsdag. Der bør også foreligge en anmeldelse til Arbejdsskadestyrelsen. Anmeldelsen til Arbejdstilsynet bør foregå sammen med den lokale arbejdsmiljørepræsentant eller arbejdsleder via KUBEN.

Overordnet handleplan for MED-systemet

Hoved MED-udvalget

Drøfter en gang årligt den personalepolitiske retningslinje om "Dialog og konflikt i borgerkontakten" samt antallet og arten af anmeldelser om vold, chikane og trusler i hele kommunen. I drøftelsen indgår overvejelser om centrale tiltag, og hvordan man i øvrigt kan arbejde med forebyggelse og håndtering i MED-systemet.

Del-udvalgene

Alle del-udvalg skal drøfte den personalepolitiske retningslinje om "Dialog og konflikt i borgerkontakten" og antallet af anmeldelser om vold, chikane eller trusler indenfor det respektive fagområde.

Der kan i drøftelsen indgå, om der:

- skal iværksættes initiativer for at forebygge vold, chikane og trusler indenfor de respektive fagområder
- ønskes tilbagemeldinger af de konkrete registreringer af hændelserne på institutionerne
- er generelle tiltag indenfor det psykiske eller fysiske arbejdsmiljø, eller arbejdstilrettelæggelsen, der påvirker indsatsen med at forebygge og håndtere vold, chikane og trusler

Lokale MED-udvalg og formelle personalemøder

I alle lokale MED-udvalg og på de Formelle personalemøder skal retningslinjen og evt. tiltag mm. fra Del-udvalgene drøftes med henblik på;

- at kortlægge behovet for at arbejde med konflikthåndtering og kommunikation, som midler til at forebygge og håndtere vold, chikane og trusler
- at udarbejde en lokal kriseplan
- at gøre alle medarbejdere bekendt med psykisk førstehjælp, konfliktnedtrappende kommunikation og skemaet til registrering af konfliktsituationerne
- at kortlægge om der er nogle tiltag, som del- eller hoved MED-udvalget med fordel kunne igangsætte for at forebygge og håndtere vold, chikane og trusler

PERSONALEAFDELINGEN
Torvet 2
3600 Frederikssund

Telefon: 47 35 12 01

www.frederikssund.dk
