

Retningslinje for forebyggelse af trusler og vold i Fonden Danske Veteranhjem

I Fonden Danske Veteranhjem (FDV) arbejder vi aktivt med at forebygge trusler og vold og har fokus på at arbejde konfliktnedtrappende med vores måde at kommunikere på samt andre vigtige fokuspunkter. I arbejdet med at forebygge trusler og vold, har vi udarbejdet retningslinjer på området. FDV og Formandskollegiet vil med retningslinjerne sende det signal, at vi tager afstand fra trusler og vold og at forebyggelse er et fælles anliggende, ligesom det er et redskab til at øge og udvikle det faglige fokus og kvalitet i arbejdet.

Udover at have retningslinjer som redskab, herunder særligt fokus på konfliktnedtrappende kommunikation, arbejder vi med følgende elementer, som er velkendte i arbejdet med forebyggelse:

- Registrering af eventuelle episoder og hvornår truslen/volden opstår
- Fokus på tilrettelæggelse af arbejdet, så risikoen er så lille som mulig
- Have fokus på indretning/fysiske rammer
- Bruge faglig sparring og supervision
- Introducere nye medarbejdere og frivillige

Retningslinjer

Læs retningslinjerne jævnligt for at have det i din bevidsthed i hverdagen.

Typiske årsager til trusler og vold, som er vigtige for medarbejdere og frivillige at forholde sig til:

- Personen er forvirret, har uklar identitetsopfattelse eller lider af en psykisk sygdom
- Personen oplever for store krav og er frustreret over sine egne eventuelt nedsatte evner
- Personen er presset og forsøger at stoppe oplevede krænkelse, fx mangel på indflydelse og kontrol over egen situation
- Personen bruger vold som middel til at opnå noget

Vigtige opmærksomhedspunkter for medarbejdere og frivillige:

- Kommunikation som redskab til konfliktnedtrapping – se herunder.
- De regler, vi har, er de fornuftige? Bidrager de positivt til løsning af udfordringer, eller er de omvendt med til at skabe udfordringer?
- Er de fysiske rammer tilpasset, og er de medvirkende til at spille en konfliktnedtrappende rolle?
- Veteranhjemmet er et sted, hvor nogle bor og opholder sig, så hvordan kommer man ud med sit budskab med respekt for, at man er på beboerens "territorium"?

Ovenstående arbejdes der med på de enkelte hjem, og daglig leder er i samarbejde med formanden for den lokale forenings bestyrelse ansvarlig for arbejdet.

Nedtrap konflikten

Kommunikation er som regel det vigtigste redskab til at håndtere en begyndende konflikt. I kommunikation ligger muligheden for at finde frem til veteranens behov og håndtere situationen.



Under en konfliktsituation har du brug for at kunne læse modpartens signaler, både de verbale og kropssproget. Det giver dig viden om den andens sindstilstand, som kan hjælpe dig til at bevare fatningen og nedtrappe konflikten.

Forstå mønsteret. Omstændighederne i situationen spiller også ind, fx om du kender den truende person i forvejen, eller om du bliver overrumplet af ukendte reaktioner. Jo større indsigt, du har i kommunikationsmønstre, jo større bliver dine handlemuligheder.

Giv plads. De fleste har brug for plads, når de bliver vrede eller ophidsede. Selvom det føles naturligt at skabe kontakt ved at gå tæt på, så kan den anden føle sig trængt og truet. Hvis du sikrer muligheden for at komme ud af situationen for begge parter, opleves situationen mindre klemt og fastlåst. En værdig tilbagetrækning er altid at foretrække frem for konfrontation. Problemet kan måske løses fornuftigt på et senere tidspunkt, hvor følelserne ikke er i kog, hvor man kan lytte til årsagerne til frustrationerne.

Sproget kan optrappe eller dæmpe konflikter.

Optrappende sprog:

- Du-sprog
- Afbrydelser
- Ligegyldighed
- Ledende spørgsmål
- Bebrejdelser
- Abstrakt sprog
- Fokuserer på fortiden
- Gå efter personen

Nedtrappende sprog:

- Jeg-sprog
- Lytte til ende
- Være interesseret
- Stille åbne spørgsmål
- Udtrykke sit ønske
- Være konkret
- Fokuserer på nutid/fremtid
- Gå efter problemet

Hvis en konflikt udvikler sig, har vi retningslinjer for den akutte indsats, så medarbejdere og frivillige ved, hvordan de skal reagere.

Akut indsats **BESKRIVES YDERLIGERE IFT. LOKALE LØSNINGER MED ALARM**

1. Råb op, kald på hjælp!

Hører du som medarbejder/frivillig, at der bliver kaldt på hjælp – skal du afbryde dét, du er i gang med og komme din kollega til hjælp. At kunne tilkalde hjælp giver tryghed og oplevelsen af at kunne få backup, hvis det er nødvendigt.



2. **Efterlad aldrig en kollega alene** i en konfliktfyldt situation.
3. **Få ro på situationen (hvis det er muligt)**
Tag bestik af situationen, tal til din kollega, så kollegaen ved, at denne ikke er alene og forsøg at nedtrappe konflikten ved hjælp af konfliktnedtrappende kommunikation eller forsøg at skifte fokus. Bevar roen!
4. **Ring evt. 112 Sig "mand amok"** – det reagerer politiet på.
5. **Lad politiet overtage**

Opfølgning

Når situationen er under kontrol og afværget, samles de tilstedeværende for at gennemgå hændelsen med den/de berørte (debriefing).

- Alle involverede **skal** deltage
- Skab overblik, snak episoden igennem. Hvad skete der? Hvordan blev episoden oplevet? Alle skal have mulighed for at give deres version.
- Evaluer efterfølgende. Hvordan forholder vi os proaktivt til situationen og anskuer konflikten i et fremadrettet perspektiv? Hvad har jeg lært om mig selv? Om andre? Er der noget, vi skal ændre på? Hvad kan vi evt. gøre anderledes?
- Sekretariatschefen kontaktes for en vurdering af, hvorvidt episoden skal politianmeldes samt eventuel krisehjælp i form af individuel psykologsamtale samt yderligere debriefing af gruppen. Veterancentret stiller krisepsykolog til rådighed for en efterfølgende debriefing i gruppe med de involverede ligesom der er mulighed for individuelle psykologsamtaler med medarbejdere.
- Efter debriefing orienteres sekretariatschef i en mail med beskrivelse af hele forløbet.

Registrering af episoder

Sekretariatet registrerer under hensyntagen til persondataloven (ud fra den fremsendte mail) eventuelle episoder i et skema udarbejdet til formålet.

Forebyggende indsats

Daglig leder samt formand på de enkelte veteranhjem sørger i samarbejde med sekretariatschefen for, at arbejdet er planlagt og tilrettelagt, så trusler og vold er forsøgt imødegået. Vi klæder medarbejdere og frivillige på, så de har relevante kurser/uddannelse fra metoden "Low Arousal" (en ikke voldelig og konfliktnedtrappende metodisk tilgang), viden om PTSD, førstehjælp og kendskab til målgruppen såvel igennem tilbud fra Veterancentret, men også lokale tiltag i form af foredrag, kurser og uddannelse.

Formandskollegiet har på møder løbende fokus på generel forebyggelse af trusler og vold.

Hver enkelt medarbejder og frivillig får en tilstrækkelig og hensigtsmæssig oplæring og instruktion i at udføre arbejdet på en hensigtsmæssig måde. Sekretariatschef er ansvarlig for denne overfor daglige ledere, og daglig leder er ansvarlig overfor de frivillige. Daglig leder og de frivillige taler med hinanden om, hvordan de reagerer i kritiske situationer.

Beredskabsplan revideres efter behov og minimum 1 gang årligt i Formandskollegiet.

/April 2019

Formandskollegiet og FDV