

# Saml brikkerne - forebyg trusler og vold



Til dig, der arbejder alene i borgerens hjem



BRANCHEARBEJDSMILJØRÅDET  
Social & Sundhed



## Vold og trusler kan forebygges

Medarbejdere, der arbejder i borgerens hjem, skal ikke udsættes for trusler og vold. Det er uværdigt for medarbejdere at blive udsat for trusler og vold, og det er uværdigt for borgeren at bruge vold. Trusler om vold kan forebygges - og de skal forebygges. Det kan du som medarbejder medvirke til. Det handler denne pjece om.

## Hvorfor opstår vold og trusler?

Vold og trusler opstår, når:

- Borgeren er forvirret, har uklar identitetsopfattelse, lider af demens eller af anden sygdom
- Borgeren oplever for store krav og er frustreret over egne funktionstab
- Borgeren forsøger at stoppe oplevede krænkelse, såsom overskridelse af blufærdighedsgrænsen eller mangel på indflydelse på egen dagligdag
- Borgeren bruger vold som middel til at opnå noget, fx medicin eller cigaretter

### Fysisk og psykisk vold

Fysisk vold som riv, bid, skub, slag og spark forekommer heldigvis sjældent, men det findes. Psykisk vold som chikane, trusler og overdreven kritik er mindre synligt, men kan være mindst lige så belastende for medarbejdere.

### Krænkelser i gråzonen

Oftentimes er der tale om gråzoner, hvor volden viser sig som små dryp af verbale og fysiske krænkelse. Husk på: Det er alene din oplevelse, der afgør, om der er sket en krænkelse - også selvom det ikke er borgerens hensigt at skade eller ramme dig personligt.

### Tænk over:

Hvad forstår du selv ved fysisk og psykisk vold?

Hvilke situationer har du oplevet med vold og trusler?

Hvilke situationer opfatter du som fysisk og psykisk voldelige?

### Find dine egne grænser

Nogle grænser, for hvad du opfatter som vold, vil være faste, andre vil være mere flydende. De flydende grænser afhænger både af situationen, hvem der udfører handlingen, og ikke mindst hvor stort overskud du selv har den dag.

## Hvad kan du selv gøre?

### **Fortæl om det**

Fordi vold og trusler kun kan fortsætte, når ingen tør fortælle om dem.

### **Accepter hinandens grænser**

Fordi oplevelser ikke er til diskussion! Der er ikke "rigtige" og "forkerte" grænser. Men lav i fællesskab minimumsgrænser for, hvad I vil acceptere.

### **Find meningen bag volden**

Hvad er det i situationen, som borgeren reagerer på?

### **Husk**

At forstå vold er ikke det samme som at acceptere den. Voldelig adfærd ophører aldrig ved at blive accepteret. Borgeren bliver først hjulpet, når behovet bag volden er forstået og bliver respekteret.

### **Lav fælles aftaler**

Fordi en splittet medarbejdergruppe risikerer flere voldssituationer.

### **Gør noget andet, end du plejer**

Fordi ingen aftaler ændrer noget, hvis alle alligevel gør, som de plejer. Først når du er med til at ændre situationen, vil du opleve, at årsagen til borgerens voldelige adfærd forsvinder.

### **Anmeld fysisk og psykisk vold til Arbejdstilsynet**

Fordi det er en god måde at synliggøre problemet på. Desuden giver det din leder og sikkerhedsorganisation dokumentation for, at problemerne findes.





## Hvordan støtter jeg mine kolleger?

Vi trives bedst, når de borgere, vi skal hjælpe, kan lide os og ønsker vores hjælp. Sådan er virkeligheden bare ikke altid, og så går det ikke uden at få støtte og opbakning fra sin leder og fra sine kollegaer. Loyalitet og respekt er grundlaget for, at man også taler med hinanden om de svære situationer. Nænsomhed med ord er det bedste værktøj, når man sammen skal beskrive og forsøge at forstå, hvorfor ubehagelige episoder opstår.

### Lyt og spørg

Når kolleger fortæller om deres ubehagelige oplevelser, er det en god idé at:

- Lytte historien til ende uden at afbryde
- Stille spørgsmål til episoden
- Spørge til, hvordan kollegaen har det
- Opfordre til, at lederen eller sikkerhedsrepræsentanten bliver informeret

### Læg ikke låg på

”Det skal du ikke tage dig af...” er en misforstået hjælp, da du opfordrer til at ignorere problemet. Det forsvinder det ikke af.

### Brug humor med omtanke

Vittigheder, kvikke bemærkninger og sort humor kan stoppe ethvert tilløb til at forsøge at tale om psykisk og fysisk vold. Der skal være plads til at have det sjovt. Men ikke på bekostning af evnen til også at tale om det, der er svært.

### Tilspidsede situationer

Vis hinanden, hvordan tilspidsede situationer kan håndteres på en god måde. Især nye kolleger, elever og afløser lærer af at se erfarne kollegers måde at konfliktløse på.

### Adskil egne og borgerens behov

Hjælp hinanden med at adskille egne og borgerens behov. Forsøget på at indleve sig i borgerens behov kan svække evnen til at mærke egne behov og følelser. Det viser sig ved, at man finder sig i krænkelser for at give borgeren mulighed for at komme af med sine frustrationer.

### Brug fagligheden

I den faglige dialog findes brikker til at forstå og løse problemer med vold og trusler. Alle, der kender hjemmet, har hver sin information om borgerens livshistorie, erfaringer og ønsker til sin dagligdag.

### Supervision

Supervision, faglig vejledning eller kollegial supervision sætter fornyet lys på borgerens reaktioner og problemer.

## Hvordan bruger du en omsorgsplan?

En omsorgsplan bruges til at skabe tryghed, når en hjælper er blevet udsat for vold. Den beskriver, hvem der tager sig af hvilke opgaver, og herunder hvem der tager sig af den ramte kollega. En omsorgsplan indeholder desuden indføring i psykisk førstehjælp, samt navne på dem, du ønsker skal yde dig psykisk førstehjælp.

### At give psykisk førstehjælp

Når du giver psykisk førstehjælp til en voldsramt, skal du:

- Vise nærvær, lytte og rumme
- Spørge og lytte til situationen
- Vise omsorg (Kaffe, knus og sørge for det praktiske)
- Aldrig lade den ramte være alene

Lad være med at:

- Tale selv, styre samtalen
- Fortælle om egne oplevelser,
- Analysere, forklare eller bagatellisere episoden
- Give gode råd
- Stoppe gråd

Husk, at modtage hjælp er noget af det sværeste i verden. Tilbyd hellere hjælpen én gang for meget end én gang for lidt. Vær lidt insisterende. Sig, at det kan være dig, som næste gang har brug for støtte.

### At modtage psykisk førstehjælp

Hvis du selv får brug for psykisk førstehjælp, skal du give udtryk for de følelser og tanker, du har om situationen. Accepter, at du reagerer normalt på en voldsom episode, og at det er din måde at udtrykke på, at du er blevet krænket. Fortæl dine kolleger om dine behov, og sørg for at gøre gode ting for dig selv.

### Op på hesten igen

Det er en balancegang, hvor længe man skal støtte og hjælpe, når en ramt kollega skal finde tilbage til en normal arbejdssituation. Det virker omklamrende, hvis man bliver ved med at vise hensyn, når kollegaen føler sig helt i orden igen. På den anden side er den ramte sårbar, og hvis hun kort tid efter støder ind i endnu en voldsom situation, bliver den første episode igen aktiveret. Opbakning med nænsomhed er altid en god investering.



## Vurder risikoen

”Det kom som et lyn fra en klar himmel” kan være oplevelsen af en borgers overgreb. Men der er også situationer, hvor der set i bakspejlet var signaler om, at noget var galt. Kunsten er at kunne aflæse og vurdere signaler på forhånd.

## Risikosignaler

Har der før været optræk til ubehagelige episoder?  
Er der risiko for fysisk eller psykisk vold?  
Skal du give en uønsket hjælp?  
(til personlig hygiejne, forflytning eller andet)  
Er det en stresset eller hektisk situation?  
Er du selv anspændt på grund af risikoen?  
Kan du tilkalde hjælp?  
Kan du komme væk fra situationen?

## Gå to sammen

I mange risikosituationer er det en fordel at være to. Det skaber tryghed både for dig selv og borgeren, at der er flere til stede. Det giver også mulighed for, at den ene kan bruge øjne og øre og lægge mærke til, hvornår borgeren reagerer positivt og negativt på hjælpen.

## Tilkald hjælp

Aftal nødopkald. En opringning fra mobiltelefonen betyder hjælp, også hvis der bare høres en susen. Husk at indkode nummeret på forhånd, så du kan nøjes med at stikke hånden i lommen og trykke på én knap.



## Læs kropssproget

Kropssproget afslører ofte, hvordan vi har det. Kroppens sprog er vigtige signaler til at aflæse en borgers humør. Ethvert menneske har sit eget kropssprog, som vi lærer at kende ved at bruge øjne og ører.

For eksempel viser nogle folk fra fremmede kulturer respekt ved ikke at stirre den anden ind i øjnene. Så må man lære at vise nærvær og interesse på en anden måde end ved at have øjenkontakt. Du undgår mange misforståelser ved at lære af dine egne og kollegers erfaringer.

## Kropssignaler kan tolkes som:



<b>Foldede hænder</b>	Tillid
<b>Hængende skuldre</b>	Håbløshed
<b>Armene over kors</b>	Afvisning
<b>Løftet pegefinger</b>	Formaning
<b>Vippe med fødderne</b>	Utålmodighed
<b>Rynkede bryn</b>	Anspændthed
<b>Knyttede hænder</b>	Anspændthed
<b>Vende ryggen til</b>	Total afvisning

Ser du et kropssignal, som viser, at borgeren oplever ubehag, så stop op. Tænk dig om. Har borgeren forstået, hvad der skal foregå? Går det for hurtigt eller for langsomt? Bør du hjælpe på en anden måde, end du plejer? Det er svært ikke at fortsætte i det samme spor. Signal aflæsningen skal gerne føre til, at du viser borgeren, at du forstår, at der er noget galt, og at du ønsker at forstå, hvordan det kan blive bedre.

## Brug dit eget kropssprog

Vær bevidst om dit eget kropssprog: Vis, at du er nærværende og lyttende, så borgeren ikke vil opleve dig som travl, irriteret eller ikke-lyttende

Brug kropssproget og et roligt stemmeleje til at skabe ro i situationen. Placer dig i en passende afstand og i øjenhøjde med borgeren. Giv plads, så signalerer du ligeværdighed og respekt.



## Huskeliste, når du oplever truende borgere:

1. Optræd roligt og med tydeligt kropssprog
2. Lyt og se efter
3. Vær aktiv - tag initiativ
4. Forklar tydeligt, hvad der er muligt, og hvad der ikke kan lade sig gøre
5. Brug et enkelt sprog. Vær konkret
6. Vær hjælpsom
7. Vær ikke dominerende eller underkastende
8. Find og hold rigtig afstand
9. Tænk på borgerens selvbillede og oplevelse af kontrol over situationen
10. Giv dig god tid, spil ikke Tarzan
11. Måske kan situationen løses ved, at du trækker dig og kommer igen senere

Udgivet af Branchearbejdsmiljøområdet Social & Sundhed  
Stuvestræde 3, 2. sal, 1455 København K  
E-mail: sekretariat@3bar.dk

Tekst: Arbejdspsykolog Liv Starheim  
Design og produktion: Denbæk A/S

Hæftet kan downloades via internettet på: [www.arbejdsmiljoweb.dk](http://www.arbejdsmiljoweb.dk)

BAR Social & Sundhed (SoSu) er et af i alt 11 BAR, som består af repræsentanter for arbejdsmarkedets parter, bl.a. KL, Forbundet af Offentligt Ansatte og Dansk Sygeplejeråd. De kortlægger de enkelte branchers særlige arbejdsmiljøproblemer og hjælper virksomhederne med at løse dem ved bl.a. at lave information, temamøder, uddannelse og foreslå forskning.

Yderligere eksemplarer af hæftet kan bestilles hos Videncenter for Arbejdsmiljø.  
[www.arbejdsmiljobutikken.dk](http://www.arbejdsmiljobutikken.dk) - telefon 39 16 52 30.

Februar 2005. Andet oplag.

ISBN: 87-90998-38-3  
Varenr. 152031