

# Social- og Boligstyrelsen - Episode 5

## Vært:

Mads Christian Heede

## Medvirkende:

Bettina Juhl Nielsen, virksomhedsleder hos CFD Nyborg

Anne-Mette Haubro Hestkjær, konsulent hos Social- og Boligstyrelsen

## Anne-Mette Haubro Hestkjær:

De nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder peger netop hen på værdien af at trække læring ud af den enkelte episode. Så derfor er det vigtigt at sætte arbejdet med at lære af de enkelte voldsomme episoder i system.

## Vært:

Mange voldsomme episoder på botilbud og boformer for hjemløse kan nemlig forebygges, hvis der foregår en systematisk registrering af de voldsomme episoder – og dernæst afsættes tid til fælles læring og refleksion. Derfor peger retningslinje 5 og 6 i De nationale retningslinjer på anbefalinger om at registrere og lære af voldsomme episoder.

## Bettina Juhl Nielsen:

Hvad er det for nogle handlinger, borgeren udviser? Og hvad er det for nogle pædagogiske metoder, at personalet kan bruge? Så man kommer godt igennem de her ting.

## Vært:

Læringen er lige præcis dét, der kan understøtte trivsel hos borgere og medarbejdere – og dermed at man mindsker risikoen for fremtidige voldsomme episoder.

## Anne-Mette Haubro Hestkjær:

Det, der er væsentligt, det er, at det er en systematisk metode, og man har lavet en plan for, hvordan man arbejder med læring af voldsomme episoder.

## Vært:

Mit navn er Mads Christian Heede, og du lytter til en podcast fra Social- og Boligstyrelsen. Målet med den her podcastserie er at klæde dig som fagperson bedre på til at kunne forebygge, at der opstår voldsomme episoder på botilbud og boformer for hjemløse. Podcastserien tager udgangspunkt i de nationale retningslinjer på området.

**Bettina Juhl Nielsen:**

Ved os, der kan voldsomme episoder være alt fra et niv, det kan være alt fra verbale trusler. Nu er vi jo i et tegnsprogsmiljø her, så der vil det ofte være med lyd og med hænderne op. Så det kan være fuckfinger.

**Vært:**

Når virksomhedsleder Bettina Juhl Nielsen bruger betegnelsen "tegnsprogsmiljø", så er det fordi, at CFD Nyborg er et skærmet miljø for døve og døvblinde, der har nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, samt psykiatriske lidelser.

**Bettina Juhl Nielsen:**

De mere voldsomme episoder, der kan være kastet med ting, der kan være ødelagte døre, der kan være revet døre af. Der kan være folk, der er blevet trukket i en arm, trukket i hænder, så det kan også være seksuelle grænseoverskridende adfærd. Så vores eksempler på voldsomme episoder er rigtig brede.

**Vært:**

Voldsomme episoder opstår ikke ud af det blå, men skal forstås og forebygges ved at se den i sammenhæng med de begivenheder der er gået forud for selve handlingen. De nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder peger på, at der altid er gået noget forud for situationen, der har været med til at presse trivslen hos borgere og medarbejdere.

**Bettina Juhl Nielsen:**

Det der med, at medarbejdere løbende bliver udsat for voldsomme episoder jamen, det kan medbringe et slid over tid. Det kan være, at man bliver utryg, det kan være, at man bliver bange, det kan være, at man ikke har lyst til at gå på arbejde, det kan være, at man til sidst bliver syg. Så det kan have mange konsekvenser for medarbejderen, der til sidst bliver nødt til at sige: "Jeg bliver nødt til at have et andet job, hvor der ikke er så mange voldsomme episoder".

**Vært:**

Og dén pointe nikkes der genkendende til hos Anne-Mette Haubro Hestkjær. Hun er konsulent ved dét indsatssteam ved Social- og Boligstyrelsen, som har til opgave at understøtte botilbud i deres voldsforebyggende arbejde. Hun peger på, at ved at sætte fokus på at registrere og lære af voldsomme episoder, har man en unik mulighed for at fremme trivsel og tryghed hos medarbejdere og borgere.

**Anne-Mette Haubro Hestkjær:**

For det er sådan, at hvis man ikke forstår, hvad det er, man står i, eller forstår voldsomme episoder som noget, der er kommet ud af det blå, så kan man blive bange for at gå på arbejde. Så hvis medarbejderne kan trække læring ud af situationerne og forstå situationerne på en anden måde, så opleves det ikke nær så belastende. Og medarbejderne har også mulighed for at tage metoder og redskaber i brug, som de kan imødegå i de her situationer en anden gang og forebygge, at de opstår.

**Vært:**

Derfor bør der på botilbuddene prioriteres, at medarbejderne sætter sig ned og taler situationerne igennem, for der er stort potentiale i at lære af de enkelte episoder. Det er nemlig et helt centralt redskab, hvis man vil forebygge fremtidige situationer.

**Anne-Mette Haubro Hestkjær:**

Når et tilbud stopper op og trækker læring ud af de her enkelte voldsomme episoder, så har tilbuddet mulighed for, at løbende forfine og justere deres forbyggende praksis. Og den viden, man trækker ud af de her voldsomme episoder, den kan man anvende til at tilrettelænge indsats for borgerne, som skaber mest mulig trivsel og tryghed. Og trivsel og tryghed, det er kodeordet, når man arbejder med forebyggelse af voldsomme episoder.

**Vært:**

I 2022 tog botilbuddet CFD Nyborg del i et voldsforebyggende forløb med Social- og Boligstyrelsen, der skulle gøre dem endnu bedre til at tage ved lære af de voldsomme episoder, der kunne opstå. Retningslinje 5 og 6 i de nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder handler nemlig om, at der skal foretages registrering og refleksion og læring af en voldsom episode. Og det giver god mening for virksomhedsleder Bettina Juhl Nielsen. For i forløbet viste det sig, at selv nogle små justeringer kunne gøre en stor forskel.

**Bettina Juhl Nielsen:**

Vi er begyndt at efterbearbejde både de små voldsomme episoder og de store voldsomme episoder i højere grad. Vi har egentlig hele tiden haft dem drøftet og haft dem op på personalemøder, hvis det gav mening. Men vi har valgt at fokusere på at bruge tre forskellige efterbearbejdningsmetoder nu. Og det har vi gjort for at være mere præcise om, hvad forventer vi af hinanden, og vi har valgt tre metoder for at hjælpe medarbejderen også til, at man ikke skal finde på noget nyt, men at man faktisk kan dygtiggøre sig i at sidde og lave den her evaluering.

**Vært:**

De tre efterbearbejdningsmetoder kan helt fysisk ses på hendes skrivebord; de findes nemlig i form af nogle ark papir med overskrifterne: "Evalueringssvindue", "Evaluering af episoden" og "Læringsplan". Den første, "Evalueringssvindue", er et ark med fire firkanter og med fire spørgsmål, der skal besvares.

**Bettina Juhl Nielsen:**

Hvad gik godt? Hvorfor gik det godt? Hvad kunne gå bedre? Og hvad kan vi gøre anderledes? Så det er egentlig ganske simpelt, og nogle gange sidder de og udfylder den på computer, og andre gange i hånden, og det er egentlig ikke så meget resultatet, det er mere processen, med at sidde og få snakket om de her ting.

**Anne-Mette Haubro Hestkjær:**

Og man skal som medarbejder, når man analyserer og lærer de her voldsomme episoder, også vide, at man skal have øje for sin egen rolle i konflikten. Det kan være, at man kan være nødt til at kigge på, hvad var det egentlig, jeg selv gjorde i situationen? Var det måden, jeg stillede krav til borgeren på? Var det måden, jeg sagde tingene på? Var det stemningen, der var i huset? Hvilken rolle spiller vi selv i den her konflikt?

**Vært:**

Læringen skal dog først ske, når situationen er kommet under kontrol, for ellers har medarbejderne ikke det rette overskud til at hjælpe borgeren tilbage i trivsel. Der er nemlig forskel på kollegaomsorg og læring, og det er ifølge Anne-Mette Haubro Hestkjær vigtigt at skille de to ting ad.

**Anne-Mette Haubro Hestkjær:**

Mange gange så oplever jeg, at tilbud kan komme til at blande defusing og debriefing, og så læring af de voldsomme episoder, sammen. Først og fremmest så handler det om, efter en voldsom episode, at tage godt hånd om borgeren og medarbejderne, for at udøve den nødvendige omsorg, så de eventuelle følgevirkninger, der kan opstå af en voldsom episode, reduceres mest muligt. Og når episoden så er kommet lidt på afstand, så f.eks. på det første kommende teammøde eller personalemøde, så kan man begynde at analysere og lære af den her situation.

**Bettina Juhl Nielsen:**

Det giver også, at den enkelte medarbejder egentlig kommer til at tænke over, hvad kan jeg selv gøre? Og hov, det der var rigtig godt for mig, at jeg hjalp ved hinanden mega godt, og jeg følte mig så meget støttet af dig. Eller dér, der kan jeg se, at der skulle jeg måske ikke have gået. Det var måske med til, at konflikten blev værre.

**Vært:**

"Evalueringstvinduet" er bare ét ud af de tre redskaber, personalet anvender på CFD Nyborg til efterbearbejdning af voldsomme episoder. Et andet er "Evaluering af episoden" – og på CFD Nyborg handler det i denne sammenhæng om de mindre voldsomme episoder, som personalet oplever i arbejdsdagen.

**Bettina Juhl Nielsen:**

Hvor der lige bliver reflekteret lidt over, hvad skete der, og hvor man beskriver episoden godt. Og så beskriver vi også, hvad man kunne have gjort anderledes, og hvad der har lykket godt, også for at få fokus på det der med, at vi har ikke så meget brug for at snakke om det, der gik galt. Vi lærer mere af, men hvad gik godt, og hvad skal vi gøre mere af næste gang?

**Vært:**

Anne-Mette Haubro Hestkjær fra Social- og Boligstyrelsen forklarer, at man som fagperson altid skal se den voldsomme episode i sammenhæng med de begivenheder, der er gået forud. Der er flere forskellige tilgange til dette, og uanset om det drejer sig om en evaluering eller en hændelsesanalyse eller noget helt tredje, er det vigtigt, at personalet har de rette redskaber og rammer til at tale episoden igennem.

**Anne-Mette Haubro Hestkjær:**

Der forsøger du at få øje på, hvad var det egentlig, der skete i situationen? Skete det rundt om situationen? Gik op til? Hvad, hvad, hvad skete der i timerne forinden, i dagene forinden? Og igennem en hændelsesanalyse, der kan man få øje på, hvad var det egentlig, der var på spil i den her situation? Og det, der er interessant her, er, at før man kan lære af en voldsom episode, så handler det også om at få øje på, hvad er det for hændelser, som kan føre til læring, på et tilbud? Så retningslinjer 5 handler om at lære af de enkelte situationer, og retningslinjer 6 handler om at registrere de her hændelser, konflikter og voldsomme episoder, som kan føre til læring.

**Vært:**

Den sidste metode, som CFD Nyborg anvender til efterbearbejdning, er "Læringsplanen". Den er skabt på baggrund af LA2 - metodemanualen til forebyggelse af vold og fremme af trivsel på botilbud. Og den handler helt konkret om, hvordan de som personale kan blive bedre til at hjælpe den enkelte borger i fremtiden.

**Bettina Juhl Nielsen:**

Så sætter personalet sig ned og udfylder den. Og den går mere specifikt på, hvad skete der under episoden, hvordan havde borgeren det før, og hvorfor, og hvad gjorde vi, som var hjælpsomme for borgeren? Igen handler det meget om at få øje på, hvad er det egentlig, vi kan gøre endnu bedre næste gang, og hvad var hjælpsomt? Og hvad gjorde vi, der ikke var hjælpsomt, og hvad kunne vi have gjort anderledes? Og hvad gjorde borgeren faktisk, for at forsøge at undgå det her, og for at mestre situationen? Fordi der er også en masse læring i at få øje på, hvordan er det egentlig, vi kan hjælpe borgeren en anden gang?

**Vært:**

I forlængelse af en læringsplan giver det også mening at kigge på de trivselsplaner, som personalet laver i samarbejde med beboerne.

**Bettina Juhl Nielsen:**

De borgere, der har meget risikoadfærd, vil vi også ofte have trivselsplaner, hvor de vil være gjort op i, når man er i grøn adfærd. Det er der, hvor jeg har det godt. Og hvad er det for nogle pædagogiske metoder, vi har, når man har det godt? Så er man mere fleksibel, man kan tåle flere krav, man kan byde mere ind på, hvad man gerne vil have at spise til aftensmad, man kan tage valg. Og når man så ryger op i det gule, så bliver det måske sværere at træffe valg. Så er der måske nogle andre, der skal træffe valgene. Og hvad er det så for nogle pædagogiske

metoder, vi har til det? Og når man så får det rigtig, rigtig svært, så går man op i rød, så udviser man måske udadreagerende adfærd, eller kan være hård ved tingene, så er det der, vi skal hen og have kaffekopper og glas, og alt sådan noget ryddet, og begynde at passe på, eller skal have tilkaldt assistancer, så vi er flere om episoden.

**Anne-Mette Haubro Hestkjær:**

Ved at sætte sig ned sammen med borgeren og få talt situationen og konflikten og hændelsen igennem, kan man netop få øje på borgerens perspektiv ind i det her. Borgeren kan give udtryk for, hvad var det egentlig, der triggede mig i den her situation? Og vi kan gennem den her opsamling og læren sammen med borgeren støtte borgeren i at undgå at komme i samme situation en anden gang. Vi kan støtte dem i at handle anderledes eller tilegne sig nogle mestrings- eller håndteringsstrategier.

**Bettina Juhl Nielsen:**

Oftentimes vil vi bruge noget, der hedder Min Trivselsplan, hvis vi har med borgere at gøre, som godt kan snakke om, at når det bliver svært for mig, hvad er så hjælpsomt? Hvordan er det, når du går over fra situationen, hvad har du trække på? Skal du være alene i fem minutter? Er det, at der kommer nogen med noget vand, og vi lader være med at snakke sammen? Er det, at vi går ud og går en tur? Er det, at der kommer en pædagog, du er endnu mere tryk ved? Så de borgere, der kan det, der udarbejder vi de her Min Trivselsplan.

**Vært:**

Når man snakker om læring af voldsomme episoder, finder det sted på flere niveauer. Der er både et borgerniveau, et medarbejderniveau og et organisatorisk niveau. Men uanset hvilket niveau, der er tale om, anbefaler de nationale retningslinjer, at der er den samme tilgang til læringen.

**Anne-Mette Haubro Hestkjær:**

Der handler det i høj grad om at anvende en ensartet og systematisk metode til at arbejde med den her læring. På den måde så sikrer vi dels, at det sker. Og vi understøtter, at vi nu også får det. Og vi får det udbytte, som analysen af den her episode har potentiale til at give medarbejderne på tilbud.

**Vært:**

Anne-Mette Haubro Hestkjær fra Social- og Boligstyrelsen understreger, at det ikke nødvendigvis er vigtigt, hvilket redskab man vælger; det vigtigste er bare, at det bliver sat i system.

**Anne-Mette Haubro Hestkjær:**

Ved at sætte det i system, så sikrer vi dels, at det bliver gjort, men det kan også være med til at guide til at få det udbytte af de voldsomme episoder, som man egentlig kunne tænke sig. Og systematikken består jo i, at der er en eller anden form for gentagelighed, altså det er en fast procedure, det er noget, vi gør på den og den måde, og der er lagt en plan for, hvordan og hvornår.

**Vært:**

I retningslinjerne for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud og boformer for hjemløse, lægges der stor vægt på dét at lære af episoderne. Men Anne-Mette Haubro Hestkjær understreger, at for at det kan lade sig gøre, kræver det, at botilbuddene også er gode til at registrere de voldsomme episoder.

**Anne-Mette Haubro Hestkjær:**

For at man kan arbejde med at lære af voldsomme episoder, så handler det om, at man som tilbud bliver opmærksom på, hvad er det for hændelser, vi kan udsætte for læring. Så det handler om, at man som tilbud bliver opmærksom på, hvad er det for hændelser, vi skal registrere?

**Vært:**

Det kommer til udtryk i retningslinje nummer 6, hvor én af hovedpointerne er, at tilbuddet skal have en fast procedure for registrering og anvendelse af oplysninger om voldsomme episoder og nærvæd-episoder. For når man først begynder at registrere episoderne systematisk, får botilbuddene også meget nemmere ved at skabe overblik over, hvornår episoderne opstår, og hvad der kan gøres for at forebygge dem.

**Anne-Mette Haubro Hestkjær:**

Det kan være, at de bliver opmærksomme på, at mange voldsomme hændelser tit foregår om morgenen eller foregår et bestemt sted på tilbuddet. Det kan være, at de får øje på, at det tit er de samme borgere eller de samme medarbejdere, som kommer ind i en konflikt. Så ved at registrere, så kan man altså få øje på de her tendenser. Jeg arbejdede med et tilbud på et



tidspunkt, som også arbejdede med målrettet at registrere de her voldsomme episoder. Og det de blev opmærksomme på, det var, at der var mange konflikter om morgenen på det her tilbud. Og lige så snart man bliver opmærksom på at få syn på, at der er en tendens her, så kan man som tilbud bedre gå helt målrettet ind i og systematisk til værks i forhold til, hvad er det, der skal til for at forebygge voldsomme episoder lige her.

**Bettina Juhl Nielsen:**

Vi har haft en borger, der har haft det rigtig svært i madsituationer. Der er lavet en masse indsatser omkring, er der noget omkring valget af maden, er der noget omkring pladsen af maden, vil borgerne trives bedre, med at sidde alene med en pædagog, er der alt for mange forstyrrelser, når der sidder fem andre borgere ved bordet? Og så er der forsøgt med at sidde og spise alene, og det har faktisk været rigtig godt for borgeren, at borgeren sidder alene sammen med en pædagog, og så er der ikke alle de forstyrrelser.

**Vært:**

Det er blot ét eksempel på, hvordan registrering og læring af voldsomme episoder har givet personalet på CFD Nyborg bedre muligheder for at hjælpe borgerne med at trives. Virksomhedsleder Bettina Juhl Nielsen fortæller, at personalet i dag er bedre rustet til at håndtere fremtidens voldsomme episoder. Og hun har et klart råd til andre kollegaer og botilbud rundt om i landet:

**Bettina Juhl Nielsen:**

Læring er undervurderet. Det er faktisk undervurderet, og vi har i hvert fald fået et indblik i, hvor vigtigt det er, og hvad det kan flytte i forhold til pædagogik og nye løsninger og nye metoder. Også i forhold til at være god til at snakke sammen, og have et godt fagligt sprog, og en god faglig tilgang, når man har haft noget, der har været svært. Det er blevet mindre farligt at snakke om tingene, når man har de her gode metoder.

**Vært:**

Det er afgørende at både beboer, medarbejdere og organisation sammen lærer af de voldsomme episoder, der opstår, for bedre at kunne forebygge nye episoder. Det handler om at sætte registrering og læring i system, og så skal der afsættes tid til at diskutere, perspektivere og justere sin fremtidige indsats. Du kan finde mere viden og værktøjer i de nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud og boformer for hjemløse – der er et link hertil i episodebeskrivelsen. Samme sted finder du også et link til LA2–

metodemanual til forebyggelse af vold og fremme af trivsel på botilbud. Podcasten er produceret af Kontekst & Lyd for Social- og Boligstyrelsen. Mit navn er Mads Christian Heede – tak fordi du lytter med.