

# En ”ikke voldelig” tilgang til et voldeligt miljø – konfliktforebyggende socialt arbejde

.se.fis  
.dk.no



ROBERT OLSEN  
Forstander Mændenes Hjem, København

Hvordan kan arbejdet blandt hjemløse tilrettelægges bevidst konfliktforebyggende? Social og pædagogisk praksis har betydning men hvorledes kan de fysiske rammer inddrages i en social og pædagogisk tilrettelæggelse af konfliktforebyggende socialt arbejde? I denne artikel beskrives indsatsen ved Mændenes Hjem på Vesterbro i København. Efter en introduktion til fem centrale dimensioner, der har betydning for tilrettelæggelsen af indsatsen, behandler artiklen konkrete personalepolitiske handlinger. Herefter beskrives de sociale og pædagogiske tanker bag en fysisk renovering af Mændenes Hjem.

## Mændenes Hjem – socialt arbejde i centrum på Vesterbro

Mændenes Hjem er et differentieret socialt tilbud til hjemløse der ligger i det gamle arbejderkvarter Vesterbro bag Københavns Hovedbanegård. Indre Vesterbro i København er Nordens eneste ”åbne” narkotikascene. I dette område findes stofmisbrugere,

hjemløse, prostituerede m.m. Vesterbro tiltrækker mennesker med problemer fra både provinsen, men også fra andre lande i Europa og Norden.

På Mændenes Hjem er vi tæt på hjemløse og misbrugskulturerne på Vesterbro. Medarbejderne på Mændenes Hjem møder mellem 200-500 hjemløse, stofmisbrugere og andre udsatte personer hver dag. I dette krydsfelt mellem gaden og det sociale tilbud arbejdes med svære og komplicerede problemer.

Mændenes Hjem yder service i mange niveauer og på mange forskellige måder. Der er en bodel som består af et herberg med 43 pladser, et bofællesskab på 8 pladser og en boenhed på 15 pladser.

Den udadrettede virksomhed består af en sygeplejeklinik, et team af frivillige læger, en natcafe og Kontaktstedet og brobyggerprojekt. Der udleveres sprøjter, kanyler, sterilt vand til stofmisbrugere, kondomer til de prostituerede og hjemløseavisen 'Hus Forbi' distribueres også fra Mændenes Hjem.

Målsætningerne er forskellige, alt efter om man bor i Bofællesskabet eller Herberget, og målsætningerne er forskellige, alt efter om man møder op i Sygeplejeklinikken eller i Natcafeen/natmødestedet. Denne opdeling af Mændenes Hjem er et udtryk for, at Mændenes Hjem i sit tilbud søger at tilpasse organisationen til de forskellige behov, som brugerne har, og til de forskelligartede sociale opgaver som er på Vesterbro.<sup>1</sup>

Udgangspunktet i arbejde er dog det samme nemlig *at tilbyde hjælp, omsorg, ophold og social støtte til hjemløse og udsatte mennesker.*<sup>2</sup>

I det daglige ser og oplever medarbejderne sider af livet, som er voldsomme, og som kan være grænseoverskridende. De skal forholde sig til menneskers aktive destruktive adfærd, til døden, til voldelige personer, narkohandlere, sygdom, trusler og meget, meget mere. Det kræver robusthed, faglig viden og kompetence, professionalisme og ikke mindst kollegial og ledelsesmæssig opbakning at håndtere disse påvirkninger. Det kræver et bevidst konfliktforebyggende arbejde.

## Konfliktforebyggelse

Medarbejderne har en "ikke voldelige tilgang" til et voldeligt miljø. Ja, nogen vil måske sige et ekstremt voldeligt miljø. Medarbejdere og ledelse har udarbejdet en politik på området. (Se side 141)

## Fem dimensioner i konfliktforebyggende arbejde

Mændenes Hjem har fokuseret på følgende 5 dimensioner i det konfliktforebyggende arbejde:

- en ramme - en ideologisk/samfundsanalyse
- en historisk/institutionel dimension. Hvad og hvem er Mændenes Hjem?
- en lokalitetsanalyse. Hvor er vi? Hvad er vores rolle?
- en personalepolitisk dimension.
- en fysisk dimension

## Mændenes Hjem politik for at forebygge vold og trusler

At ledelse og medarbejdere gør alt for at forebygge at der opstår situationer med vold og trusler.

At der løbende evalueres i plenum på voldsomme episoder med henblik på forebyggelse

At udviklingen i episoderne overvåges så institutionen har overblik over ændringer i det samlede billede.

At en kollega, der er ramt af vold eller trusler, hurtigst muligt kan komme tilbage til arbejdspladsen med den nødvendige støtte fra ledelse og medarbejdere.

At der ydes psykologhjælp til de involverede medarbejdere, som måtte ønske dette.

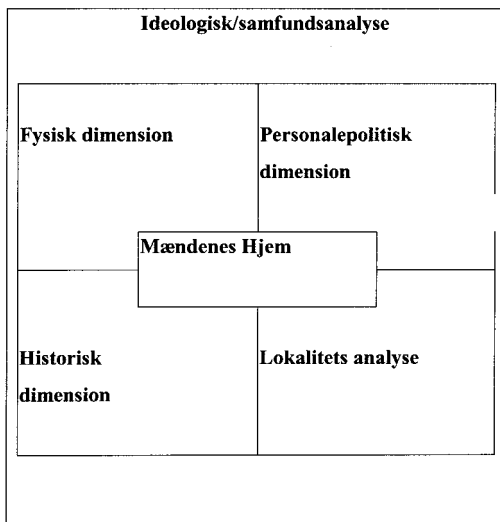
At institutionen har en plan (ambulanceplan), som generelt og individuelt for den enkelte medarbejder indeholder beskrivelse af hvordan der skal handles og hvem der skal kontaktes ved alvorlige hændelser.

At vold og trusler anmeldes til politiet og anmeldes som arbejdsskade.

At ledelse og øvrige medarbejdere reagerer og er synlige i en situation hvor en kollega er presset. At en kollega i en truende situation altid bakkes op og kommer til undsætning.

At problemer ikke individualiseres, hverken i situationen eller efterfølgende.

At der findes funktionsduelige alarm og samtale apparater til alle medarbejdere, så hurtig hjælp kan tilkaldes fra kollegaer og politi.



**Figur 1** er en illustration af dimensionernes vægtning på Mændenes Hjem

Disse dimensioner spiller sammen i den sociale og pædagogiske praksis, som udfolder sig på Mændenes Hjem og i særdeleshed i det konfliktforebyggende og voldsforebyggende arbejde.

## Ideologier og samfund

Danmark er et rigt velfærdssamfund med sociale goder, der tager hånd om mennesker, der ikke finder indpas på arbejdsmarkedet og det almindelige boligmarked. Omstilling i velfærdspolitikken, større krav til individet om deltagelse, egenbetaling og i visse tilfælde nedskæringer er på dagsordenen. Rettigheder bliver beskåret og ændret. Trods velfærd og rigdom er der mennesker, der falder udenfor samfundets rammer og normer f. eks stofmisbrugere, alkoholikere, psykisk syge og i visse tilfælde mennesker med anden etnisk baggrund end dansk.

For enkelte af disse mennesker er individuel desperation mere udtalt end samling om kollektive rettigheder og krav. Det sker ofte i en sådan grad at deres reaktion omsættes i en voldsom destruktiv adfærd, der kan være rettet mod individet selv i form af voldsomt misbrug. Det kan være gennem individuelle løsninger i form af sort arbejde, som understreger "udenforskabet" eller det kan i visse tilfælde være i form af reaktionen mod velfærdssystemet hjælpeforanstaltninger. Trusler mod socialarbejdere ses oftere.<sup>3</sup> De sociale medarbejdere er i spil i samfundets ændringer.

## Den historiske dimension

Udviklingen på hjemløseområdet og de udfordringer, der følger med, stiller nye krav til forsorgshjem og medarbejdere.

Hjemløseområdet har været præget af gamle traditioner, langsommelighed og en tendens til at gemme sig, når socialpolitiske diskussioner var i gang.

De seneste ti år har ændret meget af dette. Ser vi ud over det sociale landskab, er hjemløseområdet et af de felter, hvor der har været en stor udvikling. En udvikling, som giver nye udfordringer til arbejdet på boformer, forsorgshjem og herberger for hjemløse.

Nye brugergrupper er kommet til: unge, indvandrere og flygtninge samt stofmisbrugere. Hjemløse er ikke længere "en stationær gruppe" af midaldrende alkoholikere, men forskellige mennesker og forskellige grupper.

Selve brugerbegrebet har ændret sig. I dag taler vi – forhåbentligt – ikke mere om klienter, men om borgere og brugere af vores tilbud. Brugeren er ikke længere passiv modtager af vores ydelser, men et menneske med behov, ønsker, rettigheder og drømme. Hjemløshed opfattes heller ikke mere som en stationær tilstand, forstået således, at når man én gang er blevet hjemløs, vil man blive ved med at være det.

Opholdet på forsorgshjemmet eller herberget er i dag en proces frem mod andre og mere permanente botilbud, hvad enten det er egen bolig, et socialt boligtilbud eller måske et behandlingstilbud. Hjemløshed i dag er en proces.

Ophævelsen af institutionsbegrebet, kræver, at både brugere og medarbejdere går op med gamle vaner, rutiner og holdninger. Hvor økonomisk støtte tidligere var forbundet med institutionens lovgrundlag, gives der nu støtte efter forskellige paragrafer

i lovgivningen. Sideløbende med opholdt i et botilbud efter servicelovens § 110 skal der være *aktiverende støtte og omsorg og efterfølgende hjælp*.<sup>4</sup>

Tilbud efter Serviceloven til hjemløse i dag udgør en bredere vifte end tidligere. Som eksempler på nytænkning er etableringen af ”skæve boliger” som er lejeboliger til mennesker, der har svært ved at finde sig til rette i de ”almindelige” boligområder, og alternative plejehjem til ældre misbrugende hjemløse. Det mest iøjnefaldende eksempel på omstrukturering er de ændringer, som er sket i København, hvor forsorgshjemmet Sundholm er nedlagt som centralt institution, og der er etableret flere decentrale boformer.

Ved årsskiftet 2007 blev amterne i Danmark nedlagt. Den nye opdeling af danmarkskortet uden amterne, med en perifer kontakt til regioner og en central kontakt til kommuner, vil uden tvivl blive en større udfordring for hele hjemløseområdet. Det er spændende, hvordan vores rolle bliver på det nye danmarkskort. Skal vi ud og være private entreprenører i konkurrence med andre herberger?

På Mændenes Hjem mærker vi alle disse ændringer, og udfordringerne er synlige. De har stillet nye krav til medarbejderne og har været med til at udvikle stedet. Udfordringerne har gjort, at vi har måttet gøre op med tidligere tiders holdninger og værdier:

- De gamle institutionsrammer skulle opløses
- Kontrollfunktionerne skulle minimeres
- Brugere skulle i centrum.

## En lokalitetsanalyse

Vesterbro bliver aldrig Østerbro. Vesterbro har så mange historiske, kommercielle og geografiske faktorer, som taler for at der ikke bliver fred og ro lige med det samme.

Indre Vesterbro er i dag et attraktivt sted, hvor mennesker i stort antal befinder sig i kortere eller længere tid. Hovedbanegården tiltrækker flere hundred tusind mennesker hver dag, alle hurtigbusserne fra Europa og fra Norden ender i dag i gaderne omkring Hovedbanegården. Cafeerne har afløst de gamle bodegaer og nye hoteller er kommet til de senere år Udstillingsområdet Øksnehallen tiltrækker ofte så mange mennesker at der opstår trafik kaos på Vesterbro.

Efter at prostitutionen i en periode i 1990'erne har været nedadgående og væk fra centrale gader på Vesterbro er der de sidste to - tre år er der kommet flere prostituerede. Handel med udenlandske kvinder, som prostituerer sig på Vesterbro, er i fremvækst.

Disse faktorer er med til at gøre Vesterbro til en unik kosmopolitisk bydel i Danmark, men det er også med til at give en bydel med flere mennesker og mere uro. Det gamle ordsprog om at ”Istedgade aldrig sover” er stadig gældende.

## En personalepolitisk dimension

På Mændenes Hjem har udviklingen i personalepolitikken og et kontinuerligt stabilt sikkerhedsarbejde været med til at skabe gode rammer for, at medarbejderne kan håndtere hverdagen. Alle medarbejdere har et ansvar for at være med til at skabe et godt og trygt arbejdsmiljø. Det kræver diskussioner, ideer, kreativitet, handlinger og ledelse. Ledelsen af dette arbejde foregår i et team i sikkerhedsudvalget. Det har været den drivende kraft i udviklingen af arbejdsmiljøet.

Det har været en proces at komme dertil, hvor Mændenes Hjem er i dag i forhold til sikkerheds- og arbejdsmiljøarbejdet. En proces, hvor der er diskuteret, eksperimentet, evalueret og nyudviklet. Ledelse af sikkerhedsarbejdet handler om at lytte, ikke om at bortforklare. I det kommende beskriver vi nogle af de konkrete initiativer, som i dag er omsat til praksis i det daglige arbejde på Mændenes Hjem.

Fundamentet i arbejdet med sikkerhed og arbejdsmiljø er kontinuerlige og stabile *sikkerhedsudvalgsmøder*. Sikkerhedsudvalget drøfter medarbejdernes input i form af ideer eller problemer og melder tilbage. For også at holde fast i et langsigtet perspektiv i arbejdet, har vi brugt *Arbejdspladsvurderingen* som et redskab til at sætte fokus på arbejdsmiljøet. Et andet vigtigt redskab er at registrere alle episoder, for eksempel trusler, vold mod medarbejdere eller beboere, tilkaldelse af ambulance, overdosis og krampetilfælde blandt beboere. Denne statistik bliver kaldt *situationsrapporter*.

Alle situationsrapporter bliver lagt ind i et dataprogram, så vi kan se, om antallet af episoder stiger, hvor og hvornår de forekommer osv. Registreringen debatteres og evalueres i sikkerhedsudvalget. Samtidig fungerer den som en vigtig kilde til at opsamle viden og derigennem udvikle kompetencer hos medarbejderne. Der er de senere år sket en ændring i misbruget blandt mange stofmisbrugere, som i dag langt oftere bruger kokain. Medarbejderne registrerede i 2002 10-12 episoder med mennesker, der blev kokain-psykotiske. Disse cases blev samlet og brugt som undervisningsmateriale blandt medarbejderne, og vi diskuterede, hvordan vi bedst tackler denne problemstilling og udarbejdede skriftlige vejledninger.

Medarbejderne på Mændenes Hjem går med *alarm* i det daglige. Ideelt ville det være overflødig, men praksis viser, at det er nødvendigt, og at det skaber tryghed for både medarbejdere og brugere. Det er vigtigt, at alarmerne eller "walkierne" er en naturlig del af arbejdet, at medarbejderne er vant til at bruge dem, og at de bliver tjekket jævnligt på deres funktioner. Det er vigtigt, at alle bærer dem og alle skal være ordentligt introduceret. Dette er et ledelsesansvar.

Mange af dem, der kommer på Mændenes Hjem, er aktive stofmisbrugere, så risikoen for at stikke sig på en brugt kanyle er en del af hverdagen. Derfor er det vigtigt at bruge sin sunde fornuft, når man er på arbejde. Af samme grund tager indretningen og møblementet højde for, at det er vanskeligt kan "gemme" sig sprøjter og kanyler. Men selvom man er agtpågivende og forsøger at forebygge kanylestik, kan uheldet være ude. Dette registreres og rapporteres til Arbejdstilsynet. Derudover tilbyder Mændenes Hjem

### Situationsrapport a

Personale: Jesper, Søren & Christian

Brugere: F & B & J

B kommer ind med J lige i hælene. J er ude af sig selv af raseri og griber med det samme en af barstolene og forsøger at slå B med den flere gange. Jeg, Christian, løber ud fra kontoret og råber til dem, hvilket får J til at kaste barstolen efter B og derefter rette sin vrede mod mig. B stikker af. Han kaster en af kurvene, en skraldespand, en kasse og en af lysestagerne efter mig. Jeg forsøger at slå intern alarm (mislykkes, og walkie nr. 11 gik i stykker i stedet for) og får råbt Søren og Jesper op på den gammeldags måde. J forsøger at flå kaffemaskinen i baren løs for at kaste efter mig, da Søren og Jesper kommer til.

J kan derefter tales ned og forlader Mændenes Hjem.

Samme Dag: J kommer ind ca. 20 minutter efter og undskylder episoden. Han siger at han var blevet rullet af B og at B havde stukket ham i ryggen med en kniv (fremviser et helt frisk stiksår på ryggen). Det havde fået ham til at tænde helt af. J fik forkyndt en måneds karantæne som han accepterede.

### Situationsrapport b

Gade situations rapport – OD (Overdosis)

Medarbejdere: Anders og Ane

Bruger: R

En bruger stikker hovedet ind af døren og råber at der er en OD (Overdosis) i telefonboksen. Vi løber ud og finder R bevidstløs. Vi ringer 112 og ambulancen kommer hurtigt. R får modgift og ligger nu og sover i kupeen(Observationsrum).

sine medarbejdere en *forebyggende Hepatitis vaccination*. Det er et tilbud, som nogle vælger fra, da der *kan* opstå ubehag/sygdom i forbindelse med vaccinationen. Vi har derfor en aftale med Hvidovre Hospital om, at medarbejderne straks kan tage derud i en taxa, *hvis* uheldet er ude.

## Personalepolitiske tiltag

For at kunne håndtere de mange forskellige påvirkninger og situationer, som opstår på Mændenes Hjem er det nødvendigt med personalepolitiske tiltag, som støtter i arbejdsituationen. Medarbejderne arbejder i team, og alle team har *gruppeudviklings-samtaler* to gange om året. Der holdes teammøder, og samtlige team, også i køkken og praktisk afdeling, får supervision.

Teamene har stor autonomi i forhold til, hvordan de udfører deres arbejde. Diskussioner er med til hele tiden at udvikle det fælles grundlag. I hverdagen samles de forskellige team, når en vagt slutter, for at samle op på dagen. Hvad har været godt? Er der problemer? Hvad skal der tages stilling til? osv. Hvis der for eksempel har været en voldsom episode, bruges opsamlingen også som *debriefing* på episoden. Debriefing

## Oversigt over tiltag

Formulering af en personalepolitik, herunder en voldspolitik (bilag)

Alarmer

Uddannelse og undervisning af alle

Samtale om oplevelse

Skriftliggørelse af ekstraordinære oplevelser, på Mændenes Hjem kaldet "situationsrapporter"

Statistik af alle "situationsrapporter" Er vedlagt i bilag

Kollegial supervision

Debriefing

Supervision i alle team

Krisehjælp

Anmeldelse af arbejdsskader

Tilbud om forebyggende vaccinationer (Hepatitis)

Samarbejde med Hvidovre Hospital om akut beredskab med arbejdsskader med stikuheld

Anmelder til politiet af vold og trusler (aftaler med Politiet om anonymitet)

Dialog med politiet

Ambulanceplaner

bliver også brugt i løbet af dagen. Hvis der er behov for det, samles de involverede og debriefer.

Som et sikkerhedsnet har medarbejderne mulighed for at få *krisehjælp*, hvis det vurderes, at han eller hun er i krise. Hver medarbejder har en *ambulanceplan* på Mændenes Hjem, som indeholder personlige ønsker og behov, hvis man kommer til skade, når man er på arbejde. Desuden indeholder planen adresser og telefonnumre på pårørende, venner mv.

Som alle arbejdspladser udfylder Mændenes Hjem *arbejdsskadeanmeldelser*, når en medarbejder er kommet til skade, enten fysisk eller psykisk. Anmeldelserne sendes til Arbejdstilsynet og evt. forsikringsselskab. Anmeldelsen tages med til næste sikkerhedsmøde, hvor det diskuteres, hvordan man kan forebygge, at en lignende ulykke sker igen.

*Det sociale miljø* skal være i orden. Mændenes Hjem søger at understøtte og udvikle det sociale miljø via fælles ture og oplevelser, fester og fælles faglige temadage. På den måde styrkes de personlige relationer på tværs af teamene, og Mændenes Hjem bliver et bedre sted at arbejde.

## Løbende fokus på arbejdsmiljøet

Ledelse af sikkerhedsarbejdet på et sted som Mændenes Hjem handler ikke mindst om kontinuitet og om at have fokus på de arbejdsmiljøproblemer, som formuleres af medarbejdere og brugere.

Mændenes Hjem er et socialt tilbud, der hele tiden er i bevægelse. Tilbuddet har ændret sig, der er kommet nye tilbud, der kommer nye målgrupper osv. På samme måde skal sikkerhedsarbejdet hele tiden være i bevægelse, for at medarbejderne kan være på forkant med udviklingen. 3.arbejdspladsvurdering blev afsluttet ultimo 2006

## Brugerinddragelse

En metode i det konfliktforebyggende arbejder er brugerinddragelse. På Mændenes Hjem er det gennem årene sket i form af beboermøder, brugermøder, workshops samt i form af brugertilfredshedsundersøgelser og brugerundersøgelse udarbejdet af tidligere brugere. Metoden er med til at bygge bro, skabe forståelse og dialog om konkrete situationer og problemer, som præger det sociale tilbud og som i sidste ende er med til at forbygge konflikter og misforståelse.

## Fysisk dimension –

### Nye rammer for mødet på Mændenes Hjem

Mændenes Hjem har i de senere år bygget om og indrettet huset på en ny måde – i samarbejde med en arkitekt og to kunstnere. De nye fysiske rammer på stedet lægger op til et mere (lige)værdigt møde med brugerne og er samtidig med til at forebygge konflikter.

At ændre institutionen ændrer nemlig også billedet af brugeren, af den udstødte, i forholdet til resten af samfundet, som er med til at skabe den udstødte. Et værdigt byggeri er grundlaget for en værdig behandling af den udstødte.

Nye brugergrupper er kommet til. Hjemløse er ikke længere ”en stationær gruppe” af midaldrende alkoholikere. Hjemløshed opfattes heller ikke mere som en stationær tilstand. Opholdet på forsorghjemmet eller herberget er i dag en proces frem mod andre og mere permanente botilbud. I dag taler vi – forhåbentligt – ikke mere om klienter, men om borgere og brugere af vores tilbud.

Hele denne udvikling fører nye udfordringer med sig og stiller nye krav til medarbejderne på Mændenes Hjem. Vi har måttet gøre op med tidligere tiders holdninger og værdier. Vi arbejder med at opløse de gamle institutionsrammer, minimere kontrolfunktionerne og sætte brugerne i centrum.

## Fællesskab i hverdagen

De sidste fem-ti år har vi på Mændenes Hjem gradvist ændret arbejdsform. Der arbejdes ud fra et mere horisontalt forhold mellem bruger og socialarbejder for at skabe et værdigt møde og forebygge konflikter.

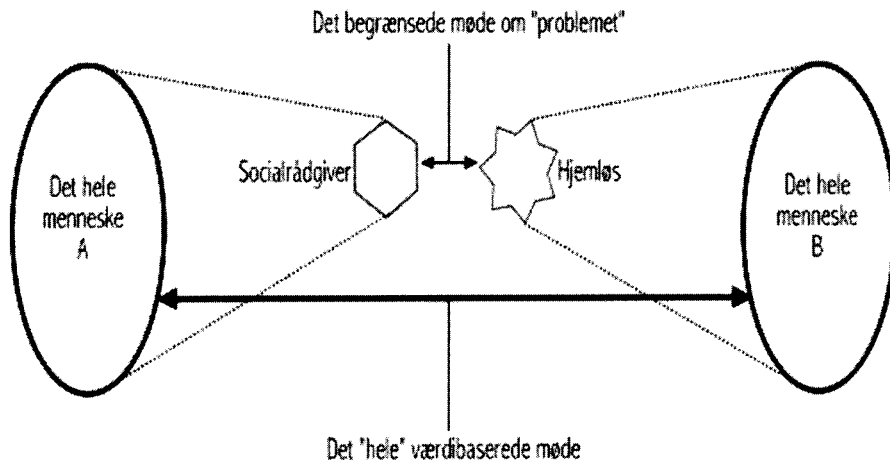
Som et led i dette har vi etableret et ny værdisæt, ændret personalesammensætningen, tilføjet nye arbejdsområder og udvidet andre områder og funktioner og vi har øget brugernes ansvar og indflydelse.

Alt dette kunne vores gamle institutionslignende rammer ikke leve op til. Det har været nødvendigt at bygge om, for at vi kan yde den støtte, vi ønsker. I de sidste tre år har vi sat fokus på de fysiske rammer og deres betydning for det pædagogiske arbejde.

Vores ønske er at ændre behandler-patient-forholdet eller bruger-socialarbejderforholdet ved at rokere om på rummenes funktion, så brugere og personale kommer til at have de samme rum til deres sociale og behandlermæssige omgang. Så de får en dagligdag sammen, der er præget af ens rytme og fælles faciliteter. Sidder sammen, spiser sammen, læser avis og foretager sig andre ting sammen.

Dette skal være med til at udvikle et mere ligeværdigt møde mellem bruger og medarbejder, det *horisontale møde* eller det værdibaserede møde.

Ved at ændre på og åbne for husets muligheder vil vi skabe et møde med "det hele menneske", så det ikke kun bliver den del, der har med det behandlingsmæssige problem at gøre, vi ser. For netop ved at støtte alle sider af de hjemløse og deres situation bliver de bedre rustet til at klare de tilbud, som vi formidler.



Figur 2.

Fællesskab er den afgørende platform. Hvis vi skal kunne forstå hinanden, må der være noget, der binder os sammen i en form for fællesskab. Vi må dele en dagligdag med noget, vi er fælles om. En platform for dialog, så mødet i det daglige ikke kun sker om problemer.

For at få ”nye øjne” på vores hus er ombygningen sket i samarbejde med en arkitekt og to kunstnere, Kenneth Balfelt og FOS, som blandt andet beskæftiger sig med socialt design. Socialt design fokuserer på de måder kunst eller design kan bruges til at ændre på ideen om det sociale rum. Udgangspunktet er, at et rum består af både sociale dimensioner og fysisk virkelighed. Ligesom det fysiske rum kan formes, ser kunsten det sociale som et materiale, der kan formes. ”Det sociale materiale” – alle de sociale relationer, et samfund er opbygget af – kan betragtes som lige så fysiske som stål og sten og kan derfor indgå fuldt ud som element i en designproces.<sup>5</sup>

## Solid platform for dialog -- hvad har vi så gjort?

I første omgang ændrede vi på indgangen til Mændenes Hjem for at signalere mere åbenhed. Indgangen var i gamle dage gennem en mørk port. Man gik gennem et par saloondøre og frem til en reception, der mest af alt lignede en østtysk paskontrol. I dag er indgangen flyttet til hjørnet af Istedgade og Lille Istedgade. Den er synlig med en solid egetræsdør med udskæringer.

To af de mest centrale fysiske poster, receptionen og forstanderkontoret, er nedlagt.

De patriarkalske symboler, som vi er bærere af i vores institutioner, har vi prøvet at gøre op med. Skranken i receptionen signalerede distance mellem brugere og medarbejdere, så den har vi afskaffet, ligesom vi har ændret på flere andre større og mindre ting. Beboerne har fået egne postkasser, de har selv nøgler til deres værelser osv.

Forrige år tog vi fat på at renovere fælleslokalerne i stueetagen. Rumfordelingen var uhensigtsmæssig, lokalerne var nedslidte, møblerne ergonomisk dårlige, der var dårlig akustik, institutionsprægede og utidssvarende gulve og vægge mv. I dag er stuen nyindrettet som et slags cafemiljø med ”koksestole”, hvor man kan slappe af. Der er kommet farver på væggene, og i stedet for små borde er der store fælles borde, som man kan rykke rundt på efter behov.

Vores samtalerum er bygget op som en campingvogn for at skabe en anderledes platform for dialog end normalt. Kunstnernes ide var at bruge associationer fra hjemløses hverdag i indretningen. Mange hjemløse drømmer om en campingvogn, hvor de kan bo. Campingvognen signalerer hygge. Møder signalerer magt. Det at placere mødet i en campingvogn er en måde at nedtone magtforholdet.

På lignende vis er vores gamle reception lavet om til observationsrum (natte-soverum), med udgangspunkt i, hvordan en kupe i en togvogn er designet. Igen en association til hjemløses hverdag – mange har fra tid til anden sovet i et tog.

Materialerne har vi også tænkt over. Vi har brugt solide møbler og stabile materialer

som massivt træ, terazzo og kobber, fordi vi ønsker at skabe en tryk base i brugernes ellers meget ustabile og kaotiske liv. Ikke blot via tillid og hjælp fra personalet, men også i det fysiske miljø<sup>6</sup>.

Samarbejdet med arkitekter og kunstnere har været intenst, besværligt og anderledes, men det har været givende at inddrage andre faggrupper, som har en anden tilgang end den klassiske sociale. Ombygningen har skabt rammer for en anden måde at mødes på. Det er endnu for tidligt at sige noget om, om de fysiske rammer i sig selv har betydet færre konflikter og et fald i de voldelige episoder. For samtidig med, at vi har bygget om, er der som sagt kommet nye brugergrupper til og flere brugere.

## Afslutning

Vi har rettet vores tilbud mere mod gaden, vi tilbyder social rådgivning på gaden, sygepleje eller lægehjælp i nærområdet, akuthjælp mv. Det betyder, at medarbejderne er kommet endnu tættere på det de baske sider af Vesterbros subkultur. Det betyder møde med død, vold, trusler og selvdestruktion i hverdagen.

Det faktiske antal voldsepisoder på Mændenes Hjem er faldet. Vi ser at antallet af voldsepisoder i forhold til antallet af brugere, så er der færre voldelige episoder i dag end for tre år siden.

Vi oplever stadig vold og trusler i dagligdagen. Det er uundgåeligt, hvis vi vil arbejde med den gruppe af hjemløse og stofmisbrugere, som findes på Vesterbro. Hvis vi ikke så så vold, trusler m.m. ville vi ikke være i dialog med den målgruppe, vi ønsker at hjælpe.

Mændenes Hjem i mange år arbejdet med ”en ikke voldelig tilgang til et voldeligt miljø”, formuleret i vores personalepolitik. Forebyggelse, kommunikation, refleksion over egen praksis er en del af den pædagogiske praksis. Vi har et højt beredskab for at støtte medarbejderne i deres funktioner: Supervision, debriefing efter voldsomme episoder, ambulanceplaner, bærbare alarmer m.m. Gennem arbejdspladsvurderingen forsøger vi hele tiden at udvikle arbejdsmiljøet, og for at kunne lære af de forskellige voldelige episoder fører vi statistik over alle episoder på Mændenes Hjem. Statistikken analyseres og vurderes i Sikkerhedsudvalget. Dette er alt sammen nødvendige tiltag.

Den fysiske indretning, stemningen og kulturen på stedet er mindst lige så vigtige. En tidligere sikkerhedsleder på Mændenes Hjem sagde engang, at glæde, overskud og engagement blandt medarbejderne er den bedste forebyggelse af konflikter. Og det er nok ikke helt løgn.

## (Endnotes)

1. Mændenes Hjems udviklingsplan 2000-2002, 2003- 2004, 2005-2006 Mændenes Hjem
2. Mændenes Hjem vedtægter 2005
3. Politiken 1. april 2005: *Offentlige ansatte er mere udsat for vold og trusler end tidligere*
4. Lov om social service § 110. www.social.dk
5. www.socialt design
6. Olsen, Robert: Udfordringer og pædagogiske rammer i *Social Kritik nr. 101* 2005

employees or against the residents. The statistics are continually used by the committee on safety which is composed of both employees and leaders. All these aspects are necessary to provide a safe working environment. In addition are the physical arrangements, the atmosphere and the work culture is just as important. An earlier safety worker at the Men's Home has said that "happiness, resources and involvement of the employees are the best ways to prevent conflicts and violence". And this is very true.

## Litteratur

- Berliner, Peter: *Vold og trusler på arbejdet* GAD 1992
- Madsen, Bent: *Socialpædagogik og samfundsforvandling*. En grundbog. Munksgaard, 1999.
- Martinsen, Kari: *Omsorg, sykepleie og medisin*. Historisk-filosofiske essays. Oslo: Tano, 1989, kap. 1 – 2.
- Lov om social service lovbekendtgørelse af 18.1.2007 Socialministeriet
- Mændenes Hjem Udviklingsplan 2000-2002, 2003- 2004, 2005-2006 Mændenes Hjem
- Mændenes Hjem vedtægter 2005
- Olsen, Robert: Udfordringer og pædagogiske rammer i *Social Kritik nr. 101* 2005
- Offentlig ansatte er mere udsat for vold og trusler end tidligere* Dagbladet Politiken 1. april 2005

## Summaries

Mændenes hjem" (The Men's Home) has worked many years for a "non violent perspective in working with a potentially violent environment", an approach which is written into their personal political objectives. Prevention, communication, and reflection in regards to one's own practice are an integrated part of their pedagogical practice. We have a relatively high level of support for our employees in their professional activities: supervision, de-briefing after violent episodes with clients, emergency plans to help the professional employees, alarms which are portable, etc. Through an evaluation of the work environment are we continually making the place a better place to work as well as through the continual use of statistics regarding violent events against the