

Et kvarter med CFD, episode 13:

Krads i socialfaglig sammenhæng

Bettina: Velkommen til Et kvarter med CFD, hvor vi denne gang har fået besøg af Anne-Dorte Krogh, der er områdeleder for døvekonsulenterne i CFD Rådgivning, Viden og Udvikling. Vi har også fået besøg af Ann Sommer, som er tillidsrepræsentant på området.

Og jeg vil egentlig starte med at byde dig, Anne-Dorte, velkommen.

Anne-Dorte: Tak.

Bettina: Det er jo sådan, at du prioriterer kommunikation til dine medarbejdere rigtig højt. Og hver fredag sender du en nyhedsmail ud, og den er vi så heldige også at modtage i Kommunikation. Og det er vi rigtig glade for, for somme tider får vi jo øje på noget, som vi synes lyder spændende. Sådan er det også med dagens tema, som er krads i socialfaglig sammenhæng. Og jeg får sådan lyst til at bede dig, Anne-Dorte, om at læse lidt op fra din nyhedsmail. Kan jeg få dig til det?

Anne-Dorte: Ja, det er rigtigt. Jeg har skrevet en nyhedsmail, og der har jeg skrevet noget om krads:

"Vi har i tirsdags afholdt temamøde i vores TRIO. Her fik vi talt lidt om krads og den manglende brug af dette redskab i vores arbejde. Vi talte om, at det på en eller anden måde ikke er blevet en del af vores DNA at tænke, at der skal anmeldes en krads, når vi oplever belastninger i vores arbejde. Vi har i vores TRIO aftalt, at vi vil tage en drøftelse, dels i vores faggruppe og dels på kontormøder eller regionsmøder".

Bettina: Så vil jeg spørge dig, hvad er så belastninger i arbejdet?

Anne-Dorte: Det er jo et rigtig godt spørgsmål, og det er måske noget af det, som vi alle sammen tumler med i området. Det er, hvornår er det egentlig en belastning, og hvornår er det ikke en belastning.

Men noget af det, som vi ikke har gjort tidligere, det er, at vi har ikke været opmærksomme på, at de små hint, vi får, og det kan være i samarbejde med en borger, der påtaler vores tegnsprog, det kan være i forhold til nogen, der taler højt eller virker truende, det kan være oplevelsen af at blive underkendt i forskellige sammenhæng, ikke at blive set, som vi indimellem møder, og hvor vi i hvert fald tænker, at jeg skal have en større bevidsthed om, at det er her, vi kan tale om belastning i arbejdet.

Det kan også være der, hvor du går hjem og tænker, det synes jeg ikke, jeg gjorde det godt nok. Hvad var det, der gjorde, at jeg ikke gjorde det godt nok i dag? Hvad skete der omkring mig, siden jeg sidder med den her oplevelse? Så der kan være rigtig mange ting, som ligger i at have belastninger i arbejdet.

Det har vi nok haft en tendens til ligesom at sige, "belastninger, det er noget, vi må leve med. Det er noget, der er. Og det er ikke noget, vi skal bruge vores energi på. Det er noget, vi må tage til os". Det vil vi gerne ændre på.

Bettina: (Faktaboks) Det er arbejdsgiverens ansvar at sørge for, at arbejdsforholdene er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarlige, og at føre tilsyn med det. I CFD har vi naturligvis fokus på arbejdsulykker eller nærvedulykker, der har med vold at gøre. Og så er der begrebet krads.

Det dækker over alle de øvrige voldsomme episoder, som opstår i samspil mellem borgere og medarbejdere eller borgere imellem. Det kan være psykiske trusler som mobning, seksuelt grænseoverskridende adfærd, chikane via sociale medier eller skub og småslag, der ikke nødvendigvis munder ud i vold. Alligevel skal de registreres internt i CFD. Hvis en voldsom episode ikke anmeldes som arbejdsulykke eller nærvedulykke, laves der et krads-skema.

Bettina: Og hvorfor? Hvorfor er det vigtigt at tale om krads i jeres arbejde?

Anne-Dorte: Jeg tænker, det er vigtigt at tale om det, fordi vi jo oplever, at folk også bliver belastet, og der kommer sygemeldinger, og nogle gange også stress-sygemeldinger. Og hvis man kigger ind i det, så kan man jo kigge på, at der er nogle medarbejdere, der nogle gange kan fortælle historier, som handler om, at de har haft nogle borgere, som de simpelthen har kørt sur i, hvor de synes ikke, samarbejdet er optimalt, eller hvor man kan sige, at de måske tænker, de er kommet til kort.

Der er i hvert fald ikke den kemi mellem borgere og medarbejdere, eller den oplevelse af, at man gør en forskel for borgeren, som der jo gerne skal være. Det er jo samarbejde, når vi har med vores borgere at gøre, så er det et samarbejde om at finde de rigtige løsninger og muligheder. Og hvis det ikke fungerer, og hvis der kommer for meget intern fnidder, så har vi en udfordring.

Bettina: Og hvordan er I sådan blevet opmærksomme på det? Nu nævnte du selv, at du kunne stå med sygemeldinger på grund af stress, men hvordan er I blevet opmærksomme på, at krads er noget, som man skal arbejde med, og at det er et godt redskab at tage i brug for jer?

Anne-Dorte: Altså, der er jo flere grunde til det. Blandt andet det, at der har været nogle sygemeldinger, har jo gjort, at der er flere medarbejdere, der har vendt tilbage og sagt, det var det og det, der gjorde, at det her blev en svær situation. Det er den ene ting. Den anden ting er også, at vi kan jo spejle os i vores sociale tilbud, som er rigtig gode til at registrere krads. Og så ser det da mærkeligt ud, at i vores område i Rådgivning, der har vi ingen krads, og de har måske over 300 i Sociale Tilbud.

Og det har jo været med til, at vi tænker, at her er et område, vi godt vil dyrke. Og det har også været med til, at vi faktisk har inviteret Bettina Juhl fra Nyborg ind for at spørge hende om, hvordan og hvad er det, I registrerer som krads, så vi også kunne få en idé om, hvad handler det egentlig om.

Bettina: Og kan du komme med et par eksempler på, hvad de for eksempel registrerer? Det er godt nok så på det pædagogiske område jo, men det er jo det, som I også er blevet inspireret af. Så hvad kunne det være? Hvad har Bettina fortalt jer om?

Anne-Dorte: Det, der har været, det er trusler, som noget af det, som hun har fortalt. Det er trusler mod medarbejdere. Det er voldsomme episoder, hvor der har været slået ud efter nogen. Og det er ikke noget, som vi oplever særlig meget, men vi oplever måske nogle gange mere på det psykiske niveau belastninger i form af, at "det der tegnsprog, det kan jeg altså ikke bruge til noget. Jeg vil

gerne have en ny konsulent". Det kan også være, at der er bare en borger, der hele tiden siger, at "hvis du ikke hjælper mig med det, så klager jeg til dine ledere". Det er da også enormt belastende at være i.

Så der kan være sådan nogle ting, som vi oplever. Det kan også være, at nogle borgere, der ikke vil gå og insisterer på, at han eller hun ikke går, før vi har hjulpet med nogle bestemte ting, som borgeren gerne vil have. Så der er mange af den slags belastninger. Eller borgere, der ikke føler, at de får den rigtige hjælp, fordi vi heller ikke kan finde vej for dem i de ting, som de gerne vil have hjælp til.

Bettina: Ja, det kan jeg forestille mig, at man som socialrådgiver ofte sidder med noget lovgivning, som ikke lige passer ind i det, som en borger godt kunne tænke sig, og det er I jo selvfølgelig nødt til at forholde jer til. Så det, som du egentlig tænker som leder, det er, at I skal til at systematisere det her, fordi jeg tænker, hvis der er en, der har lidt overlast, om jeg så må sige, og siger det til dig, så tager I det jo i det omfang, som I nu kan der. Men nu vil I altså gerne til at registrere og på den måde få lidt mere indblik i, hvad det egentlig er, der er belastninger på jeres område.

Anne-Dorte: Jeg tror, det er enormt vigtigt, at vi alle sammen har en stor bevidsthed om, hvad der egentlig er af belastninger, sådan at vi også kan genkende belastningerne, sådan at vi også kan mærke belastningerne, fordi vi er vant til at feje det lidt ind under gulvtæppet.

Men det at anerkende belastningerne kan jo også være med til, at vi bliver mere opmærksomme på vores arbejdsmiljø, og på den måde også sikre, at der ikke er nogen, der skal gå hjem med ondt i maven, eller på en eller anden måde føle sig belastet af at være på vores arbejdsplads.

Bettina (faktaboks): Anne Dorte er blevet inspireret af CFD Nyborgs arbejde med krads. I Nyborg samles der op på kradsskemaer hver tredje måned af arbejdsmiljørepræsentanten, der udarbejder fælles statistik for CFD Nyborg. Fokus er på, hvor mange krads, der er per afdeling, hvem der gjorde det, en opgørelse over udviklingen hen over året og månederne, hvor mange krads, der er mellem borgere og medarbejdere samt borgere imellem. En gang årligt skal CFD udarbejde en oversigt over ulykker i virksomheden, herunder arbejdsulykker, nærvedulykker og krads.

Bettina: Det var spændende, Anne-Dorte. Nu vil jeg sige tak til dig, og så vil jeg invitere Ann Sommer hen til mikrofonen. Tak.

Anne-Dorte: Tak.

Bettina: Så er Ann på plads ved mikrofonen. Velkommen til dig også.

Ann: Mange tak.

Bettina: Hvad tænker du så som tillidsrepræsentant, når du hører Anne-Dorte folde emnet sådan ud?

Ann: Jeg tænker, at det er supergodt. Det er vigtigt, at der kommer fokus på det. Vi skal jo ikke gå hen og blive syge af vores arbejde.

Bettina: Hvordan kan du bringe det i spil, som Anne-Dorte har nævnt, med at få lidt mere struktur i det og få lidt mere dokumentation omkring belastninger i arbejdet?

Ann: Jeg synes, det er supergodt. Vi snakker om det på vores kontormøder og på vores regionsmøder, hvor vi drøfter det. Nogle gange kommer der eksempler på bordet, så vi også kan spejle os i hinanden, hvad er et krads?

Bettina: Og det er nok en væsentlig pointe, at man nok kan genkende noget i sine kollegaer. Hvad er den hyppigste belastning i arbejdet, som du hører om?

Ann: Det er forskelligt. Det kan være, at man er konsulent for en familie, som er sårbar. Og familien ikke får de tilskud økonomisk, som de har søgt om. Det kan være en belastning at se på. Det kan også være en belastning at være sammen med en vred borger, der heller ikke har fået det, han eller hun har søgt. Det kan være mange ting.

Bettina: Så det kan både være i det direkte møde med borgeren, som Anne-Dorte også nævnte. Det kan være, at der er en, der nægter at forlade et kontor, før et eller andet er blevet opfyldt. Men det kan også være, tænker I, at overvære, at en familie faktisk ikke får den hjælp og støtte, som de egentlig har krav og ret til, men hvor en kommune for eksempel vurderer det anderledes? Kan det også gå ind under kategorien at være en belastning på arbejdet?

Ann: Ja, bestemt. Jeg kan jo godt tage tankerne og oplevelsen med mig hjem og tænke, havde jeg nu bare sagt det i stedet for det. Jeg kan jo hurtigt rette det ind mod mig selv. Det er nok mig, der er skyld i, at de ikke fik, som de søgte. Jeg kan også tænke over, at det er synd for de børn i den familie, nu fik det ikke de nye par støvler, de gerne vil have, for eksempel.

Bettina: Så det er jo virkelig meget på det menneskelige niveau, som det jo er, når man arbejder som døvekonsulent. Kan man forestille sig, at der også er noget, hvor man tænker, at lige så snart man føler, at noget er en belastning, så er det en belastning?

Kan der være sådan lidt, hvor man siger, at "nu er du jo uddannet socialrådgiver, og du arbejder med mennesker, så du må også kunne tåle lidt". Kan man forestille sig sådan en reaktion på en medarbejder eller en af dine kollegaer, som du er tillidsrepræsentant for?

Ann: Nej, det synes jeg ikke. Jeg synes, det er individuelt. Det kan man selv mærke, når det er en belastning. Det er forskelligt.

Bettina: Ja, så du vil altid gå ind i det, hvis der er nogen, der henvender sig?

Ann: Ja, bestemt.

Bettina: Tænker du, at I mest kommer til at tale om det her sådan en-til-en, eller nu siger du, at I bringer det op på regionsmøder, men det er måske mere i forhold til dokumentationen, er det? Eller vil det også være, at I taler om konkrete situationer?

Ann: Ja, det tror jeg bestemt. Vi har også supervision, hvor vi også bringer ting op. Det kan også give anledning til, at vi laver en krads efterfølgende, fordi vi bliver anbefalet det af kollegaer.

Bettina: Så man kan også forestille sig, at en medarbejder har vendt det lidt indad, og så i supervisionssituationen, der kan I faktisk så blive opmærksomme på, at det der er faktisk måske mere end, hvad du lige skal tumle med selv, og så ville det måske kunne blive registreret som krads, og blive behandlet som krads.



Ann: Ja, sagtens. Jeg vil jo også i gangen på kontoret, måske høre en kollega fortælle om en episode, så vil jeg jo bagefter gå hen og sige, "måske du skulle registrere det som et krads. Det lyder voldsomt, det du er udsat for".

Bettina: Det bliver spændende at se, hvordan I kommer til at arbejde med det. Det tænker jeg, at vi skal have fulgt op på en gang.

Hvordan tror I, at kollegaerne, eller nu er det dig, Ann Sommer, jeg spørger, hvordan tror du, at dine kollegaer vil tage imod det her fokus? Fordi nu er det jo sådan set noget, at Anne-Dorte som leder har skrevet i sin nyhedsmail ud til jer. Hvordan tror du, det vil blive taget imod?

Ann: Jamen godt, det er jeg overbevist om. Jeg tror, det er en kultur, vi skal have ændret. Det er en øvelse, men jeg tror bestemt, det bliver taget godt imod.

Bettina: Det vil jeg håbe, at det bliver. Og så vil jeg sige tak til jer begge to, fordi I kiggede forbi.

Det var alt for denne udgave af Et kvarter med CFD. Hvis du vil vide mere om døvekonsulenternes arbejde, så kan du kontakte Anne-Dorte Krogh på adk@cfd.dk.

Vi håber, at du vil lytte med igen næste gang. Du kan finde vores podcast de steder, hvor du normalt finder podcast. Ellers så hold øje med vores Facebook-side og vores hjemmeside. Her bliver alle episoder også lagt op. Og hvis du synes om det, du har hørt, så må du meget gerne tippe andre, som også kunne være interesseret i at lytte med.