


# Det gode udgangspunkt

**Udgangspunktet for det gode samarbejde med pårørende etableres ved de første møder.** Her er det vigtigt allerede fra begyndelsen at **snakke sammen, inddrage pårørende og afstemme forventninger.** Det bygger tillid. Når pårørende føler sig hørt og forstået, og når retningslinjerne for samarbejdet er tydelige, øges trivslen hos alle.

Men det kan være svært at skabe et godt udgangspunkt. Udfordringer kan være for lidt tid, mangel på retningslinjer eller viden om, hvordan man undgår konflikter. Det kan også være svært at opfylde pårørendes ønsker.

## I. Del erfaringer

Tidsestimat: 5 min. alene, 25 min. i gruppen 

**Formål:** At skabe en fælles forståelse af hvad der fungerer godt, og hvad der er udfordrende, i jeres daglige arbejdsliv, når I skal skabe et godt udgangspunkt for samarbejdet med pårørende.




**Alene:** Tænk på 2 specifikke situationer: a) en situation hvor du lykkedes særligt godt med at skabe et godt udgangspunkt for et samarbejde med pårørende, og b) en situation hvor du var særligt udfordret i at skabe et godt udgangspunkt for et samarbejde med pårørende. Skriv gerne dine refleksioner ned.



**I gruppen:** Del jeres oplevelser med hinanden. Når én deler sin oplevelse, lytter de andre og skriver eventuelle spørgsmål og læring ned.

## II. Det gode samarbejde?

Tidsestimat: 30 min. 

**Formål:** At starte en samtale med afsæt i jeres erfaringer. Samtalerne vil handle om, hvad der fungerer godt, og hvad der kan gøres anderledes. På den måde skaber I de bedste omstændigheder for at danne et godt udgangspunkt for det gode samarbejde.



**Det er nødvendigt at skabe de rigtige betingelser for at skabe et godt udgangspunkt for samarbejdet med pårørende. Dette kan omfatte planer for handling, råd til at undgå uenigheder samt fastlagte møder med pårørende. At bygge et stærkt og tillidsfuldt forhold til pårørende er op til både ledere og medarbejdere.**



**I gruppen:** Drøft alle 3 spørgsmål ét ad gangen. Vær gerne så konkrete som muligt. Én i gruppen er ansvarlig for at notere de mest centrale pointer for hvert spørgsmål på notearket.

1. **Hvad oplever I som udfordrende**, når I skal snakke med, inddrage og afstemme forventninger med pårørende på jeres arbejdsplads i dag?
2. **Hvilke rammer og omstændigheder i jeres arbejdsdag hjælper jer** med at sikre dialog, inddragelse og forventningsafstemning med pårørende?
3. **Hvilke konkrete tiltag eller redskaber kunne skabe bedre omstændigheder og klarere rammer** for samarbejdet med pårørende?

## III. Lær af eksperter

Hør mere om de gode råd i podcastserien "Samarbejde med forældre og pårørende".


- Den usårlige hjælper, der kan alt, findes ikke. Fokuser derfor på det du kan hjælpe med i kommunikationen med pårørende.
- Pårørende er en ressource til at hjælpe borgerne bedst muligt. Derfor er det vigtigt at være nysgerrig på deres behov og historie.

# De uventede krav

**Det gode samarbejde med pårørende kan udfordres af uventede krav.** De uventede krav kommer ud af det blå. De kan være følelsesladet for både dig, den pårørende og borgeren.

Uventede krav fra pårørende kan være svære at tackle. Det gælder både i øjeblikket og bagefter. For at tage hånd om disse krav skal du have de rette redskaber. Det betyder blandt andet, at du har redskaber til at kunne: **håndtere de følelser** der opstår; vurdere **hvordan du involverer dig**; vide, hvornår, hvordan og hos hvem du skal **bede om hjælp**; samt **være nysgerrig på pårørendes perspektiv** og hvad der går forud for deres krav.

## I. Del erfaringer

Tidsestimat: 5 min. alene. 25 min. i gruppen 

**Formål:** At skabe en fælles forståelse af hvad der fungerer godt, og hvad der er udfordrende i jeres daglige arbejdsliv, når det kommer til at håndtere uventede krav.




**Alene:** Tænk på 2 specifikke situationer: a) en situation hvor du lykkedes særligt godt med at håndtere uventede krav fra pårørende, og b) en situation hvor du var særligt udfordret i at håndtere uventede krav fra pårørende. Skriv gerne dine refleksioner ned.



**I gruppen:** Del jeres oplevelser med hinanden. Når én deler sin oplevelse, lytter de andre og skriver eventuelle spørgsmål og læring ned.

## II. Det gode samarbejde?

Tidsestimat: 30 min. 

**Formål:** At starte en samtale med afsæt i jeres erfaringer. Samtalerne kommer til at handle om, hvad der allerede fungerer godt, og hvad der kan gøres anderledes, så I har de bedste omstændigheder for at håndtere uventede krav.



**Det er vigtigt at være klædt ordentligt på til at håndtere uventede krav fra pårørende. At være klædt ordentligt på kan omfatte rammer for involvering, retningslinjer og vejledning i eksempelvis konfliktnedtrappende kommunikation. At kunne håndtere de uventede krav er op til både ledere og medarbejdere.**



**I gruppen:** Drøft alle 3 spørgsmål ét ad gangen. Vær gerne så konkrete som muligt. Én i gruppen er ansvarlig for at notere de mest centrale pointer for hvert spørgsmål på notearket.

1. **Hvad oplever I som udfordrende** når I skal håndtere uventede krav fra pårørende på jeres arbejdsplads i dag?
2. **Hvilke rammer, retningslinjer og vejledning hjælper jer** med at håndtere uventede krav fra pårørende i dag?
3. **Hvilke konkrete tiltag eller redskaber kunne skabe bedre omstændigheder og/eller klarere rammer samt retningslinjer** til at håndtere uventede krav fra pårørende?

## III. Lær af eksperter

Hør mere om de gode råd i podcastserien "Samarbejde med forældre og pårørende".

- Kollegaer er vigtige i håndteringen af konflikten. Vær som gruppe opmærksomme på jeres sværeste opgaver og løs dem sammen.
- Husk at lytte til og anerkende pårørendes perspektiv; at lytte og anerkende betyder ikke, at du giver dem ret.

# Krisens tidlige tegn

**I samarbejdet med pårørende er der risiko for, at en konflikt kan eskalere og udvikle sig til en krise.** Rammer krisen din arbejdsplads, går det ikke kun udover din arbejdsplads, dens omdømme og samarbejdet med pårørende. Krisen kan også udfordre dig personligt.

Gennem samtalerne på dette kort kan du hjælpe dig selv, og din arbejdsplads, med at blive bedre forberedt på potentielle kriser ved at holde øje med krisens tidlige tegn og måske undgå, at krisen opstår.

## I. Del erfaringer

Tidsestimat: 20-30 min. 

**Formål:** At få en forståelse af hvilken risiko lige netop din arbejdsplads står over for baseret på jeres erfaringer. Forståelsen af risikoen hjælper jer med at forebygge kriserne.




Snak i gruppen om hvilke konflikter med pårørende der måske kunne blive til en større krise hos jer. Udvælg én i gruppen som er ansvarlig for at notere de potentielle kriser på notemarket.



Udvælg i gruppen 2 af de konflikter I har fundet. I skal vælge: a) den konflikt, I mener, der med størst sandsynlighed, vil kunne udvikle sig til en krise på jeres arbejdsplads, og b) den konflikt I mener vil have størst negativ effekt på jeres arbejdsplads, hvis den udviklede sig til en krise. Skriv gerne jeres refleksioner ned.

## II. Det gode samarbejde?

Tidsestimat: 30 min. 

**Formål:** At nuancere de to konflikter I udvalgte i første øvelse. Drøftelserne skal gøre jer klogere på, hvordan I kan hjælpe hinanden til at spotte konflikterne, før de udvikler sig til en krise, der kan påvirke samarbejdet med pårørende negativt.



**Før kriser rammer har der ofte været mange advarsler, der måske - hvis de var håndteret i opløbet - kunne betyde, at krisen aldrig opstod. At forebygge kriser, herunder spotte og handle på konflikter, er op til både ledere og medarbejdere.**

**Når krisen rammer, træder andre instanser i kraft. Her bør arbejdspladsen have en beredskabsplan, så alle på arbejdspladsen ved, hvem der gør hvad, hvis konflikten bliver til en krise.**



**I gruppen:** Kig på de 2 konflikter I har udvalgt i den første øvelse og drøft hvert af de 2 spørgsmål. Drøft ét spørgsmål ad gangen. Én i gruppen er ansvarlig for at notere de mest centrale pointer for hvert spørgsmål på notemarket.

- 1. Hvad kendetegner de 2 udvalgte konflikter?**  
Opstår de på baggrund af eksempelvis manglende forventningsafstemning, umødte behov, misforståelser eller andet?
- 2. Hvilke tidlige tegn på de 2 konflikter skal I være særligt opmærksomme på** for at undgå, at de udvikler sig til en reel krise? I kan blandt andet drøfte, hvad medarbejdere samt ledelse kan gøre.

## III. Lær af eksperter

Hør mere om de gode råd i podcastserien "Samarbejde med forældre og pårørende".

- At forberede sig på en krise er ikke kun værdifuldt hvis krisen rammer, det skaber også tryk og tillid i dagligdagen.