



Håndtér truende situationer

Forebyg vold og trusler med dialogkort

Formål:

At arbejde med mennesker kan skabe udfordrende situationer. Det gælder især, når man har ansvar for kontrol, omsorg eller pleje. Brug værktøjet til at sætte gang i dialogen med medarbejderne om, hvordan I bedst kan håndtere vanskelige konfrontationer i jeres hverdag.

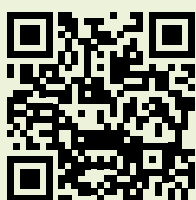
Sådan gør I:

Del jer i grupper af 3-5 personer og tag udgangspunkt i et sæt dialogkort. Start med at fordele kortene ud på bordet. I skiftes til at trække et kort og læse det op. Drøft spørgsmålet og skriv de pointer, I kommer frem til bag på kortet. I skal forsøge at komme igennem alle spørgsmål.

Slut af med i fællesskab at samle op på de dialoger, I har haft og udpege næste skridt. Tovholderne tager jeres pointer med sig videre i arbejdet om at håndtere truende situationer.

Har du ros eller ris til værktøjet?

Scan QR-koden og svar på dine oplevelser med værktøjet.



Hvornår forekommer vold?

Vanskelige, ubehagelige eller direkte farlige situationer kan opstå, hvis fx en borger, pårørende eller elev hidser sig op, overfuser en medarbejder eller på anden måde viser aggression i ord eller handling. Risikoen for den slags konfrontationer er særlig høj i situationer, hvor man som myndighed eller arbejdsplads "har magten" - fx til at afslå en ansøgning eller kontrollere andre - og hvor den anden part let kommer til at føle sig afmægtig eller frustreret.

Kilde: *Før vold bliver til virkelighed*, BFA, side 3.

Brugssituation: Når I ønsker at inddrage medarbejdernes oplevelser af vold og trusler i arbejdet.

Tovholdere som står for rammesætning og opsamling: Ledere, tillids- og arbejdsmiljørepræsentant, MED, SU, AMO.

Målgruppe som inddrages i arbejdet: Medarbejdere.

Forberedelsestid: 10 min.

Arbejdstid: 1 time.

Forberedelse



Læs materialet og gennemtænk opgaven.



Download og uddel dialogkort (et sæt pr. gruppe).

Udførelse



Tovholdere introducerer dialogkortene og de 3 gode råd til at håndtere truende situationer.



I grupper på 3-5 personer drøfter medarbejdere dialogspørgsmålene.



I fællesskab samler tovholdere og medarbejdere op på dialogerne og afgør næste skridt ved at bruge spørgsmålene i del 2.



Del 1 - Tag dialogen om vold og trusler

Tovholdere introducerer dialogøvelsen for medarbejderne. En situation kan opleves på flere forskellige måder. I kan sikre, at alle får en positiv oplevelse af mødet ved at skabe en ramme, hvor deltagere oplever, at de frit kan dele deres erfaringer, og hvor alle oplevelser respekteres som lige relevante.

1. Inddel deltagerne i grupper på 3-5 personer. Fordel et sæt dialogkort ud på hvert bord.
2. Deltagerne skiftes til at trække et kort og læse spørgsmålet højt. Drøft spørgsmålet i gruppen, og skriv jeres indsigter på bagsiden.
3. Afslutningsvist deler grupperne sine indsigter, som tovholdere samler op på ved at bruge del 2:
Opfølgning: Afgør det næste skridt.

Dialogkortene kommer på næste side →

Dialogspørgsmålene i arbejdsarket hjælper jer til at drøfte disse 3 gode råd til at håndtere truende situationer.

Vær bevidst om din autoritet


Bliv ved sagen

Hjælp hinanden


Del 2 - Opfølgning: Afgør det næste skridt

Tovholdere følger op med medarbejderne ved at drøfte følgende...


Hvad gør vi allerede godt, når det handler om at undgå konflikter?




Hvilke næste skridt tager vi nu for at blive bedre til at undgå konflikter?



Er der kastet lys over noget, vi skal arbejde videre med?



Hvornår og hvordan melder vi vores indsatsplaner ud til medarbejderne?



Hvilke konkrete initiativer kunne være relevante?



Husk, at I som organisation og/eller leder kan dokumentere, at I har arbejdet forebyggende for at undgå vold og trusler via dialog ved at registrere jeres indsats.

Det næste skridt

For at fortsætte arbejdet med at forbedre arbejdsmiljøet kan I bruge værktøjet:

Tag temperaturen på jeres arbejdsmiljø med dialogisk APV.



Tag dialogen om vold og trusler

Vær bevidst om din autoritet

Selvom du er myndighedsperson, kan du ikke regne med, at alle vil betragte dig sådan. Som myndighedsperson har du magt. Men du skal ikke virke autoritær. Hvis du bare henviser til, at her er det dig, der bestemmer, kan du trappe en utilfredshed op til en konflikt. Brug i stedet dit sprog aktivt og mød borgeren i øjenhøjde.

Dermed giver du borgeren lejlighed til at give dig autoriteten. Tænk på alt fra stemmeføring til indretning og siddepladser.

Bliv ved sagen

Når man er i pressede situationer, kan man komme til at tale ned til borgeren eller patienten, uden at man egentlig ønsker det, ved fx at sige: "Du kan vel nok forstå".

Bliv ved sagen så længe som muligt, og lav evt. et "timeout", hvor du kan foreslå et nyt møde eller en anden aftale. Tænk på, at "Du" næsten altid er konfliktoptrappende i sig selv og kan med fordel helt undgås.

Hjælp hinanden

Kan I have aftaler om, hvordan I hjælper hinanden, når svære situationer opstår?

Hjælp fx ved at bryde ind. En hjælp for både borger og din kollega kan være, at der sker en såkaldt "afledning", hvor noget bryder ind på en ikke-vurderende måde. På den måde kan man sikre, at ingen får ansigtstab. Bare det, at der sker noget andet, kan tage luften ud af en situation, der er ved at spidse til.



Vær bevidst om din autoritet

Hvordan kan I undgå at fremstå som autoritære personer?

Blive ved sagen

Hvordan kan I blive ved sagen så længe som muligt og undgå, at det bliver personligt?

Hjælp hinanden

Hvordan kan I lave aftaler om, hvordan I hjælper hinanden, når svære situationer opstår?

Vær bevidst om din autoritet

Hvordan kan I bruge jeres sprog aktivt og fx undgå at se borgeren som en type, men som en person?

Blive ved sagen

Hvordan kan I lave et "timeout", hvor I kan foreslå et nyt møde eller anden aftale?

Hjælp hinanden

Hvordan kan I bryde ind i situationer for at hjælpe hinanden?