

# Sådan bruger I dette værktøj

til at skabe dialog om forældre- og pårørendesamarbejdet

**Et godt samarbejde med forældre og pårørende er vigtigt**, både som en del af den faglige opgave og fordi et godt samarbejde styrker trivslen hos både forældre og pårørende samt borgere og medarbejdere.

**BFA har udviklet tre dialogkort.** Arbejdsmiljøgruppen kan bruge dialogkortene som en del af arbejdet med at skabe en bedre arbejdsplads. Kortene kan bruges til at have samtaler med medarbejdere og kan medvirke til at forebygge vold, trusler og chikane på arbejdspladsen. Kortene skaber et fælles sprog og gør det nemmere at snakke om problemer og dilemmaer, som medarbejdere møder i løbet af deres arbejdsdag. Kortene giver også medarbejderne mulighed for at dele deres oplevelser og meninger med hinanden og arbejdsmiljøgruppen.

De tre dialogkort ser på forskellige dele af samarbejdet med forældre og pårørende. Hvert kort omhandler et bestemt emne:

- A. Det gode udgangspunkt** - før konflikten opstår.
- B. De uventede krav** - i konfliktsituationen.
- C. Krisens tidlige tegn** - når konflikten bliver til en krise.

**Dialogkortene er der for at støtte jer i at skabe et endnu bedre arbejdsmiljø. Held og lykke med samtalerne!**

## Hvis samarbejdet bliver voldelig

I konfliktfyldte situationer er der risiko for, at konflikten kommer til udtryk som vold eller kan udvikle sig voldeligt. Det kan være enten fysisk eller psykisk vold. Hvis dette er tilfældet, kan I gøre brug af BFA's materiale, som har til formål at forebygge vold samt håndtere og lære af de tilfælde, der alligevel opstår. Find materialet [her](#).

## Sådan bruges dialogkortene

Dialogkortene kan bruges enkeltvis eller samlet afhængig af tid og behov.

### Arbejdsmiljøgruppen styrer brugen af dialogkortene.

Arbejdsmiljøgruppen har flere opgaver under brugen af dialogkortene:

- I sætter rammerne for mødet.
- I inddeler folk i grupper.
- I hjælper, hvis nogen er i tvivl eller går i stå.
- I svarer på spørgsmål under mødet.
- I passer på tiden og minder grupperne om den, så alle får taletid.

### Dialogkortene skal hjælpe med at facilitere en samtale mellem medarbejdere.

Det anbefales, at dialogkortene bruges i grupper af 3-5 deltagere. Afsæt cirka 1 time til hvert kort så deltagerne får mulighed for at dele erfaringer og refleksioner. Arbejdsmiljøgruppen guider medarbejderne igennem hver del:

- I. Del erfaringer:** Medarbejderne tænker over og deler deres oplevelser med hinanden. Alle lytter uden at komme med løsninger. Når deltagerne bruger egne oplevelser, bliver kortets næste øvelse mere konkret.
- II. Det gode samarbejde?:** Gruppen bruger de delte erfaringer til at drøfte spørgsmålene, kortet stiller. Deltagerne noterer de vigtigste punkter fra deres samtale ned.
- III. Lær af eksperter:** BFA har en podcast om samarbejdet med forældre og pårørende. Brug de gode råd på bagsiden af kortet til at gøre jeres snak rigere.

**For at gøre bedst brug af kortene opfordres arbejdsmiljøgruppen til at indsamle medarbejdernes tanker og ideer**, som de har noteret under deres samtaler. Print og udlever denne skabelon [Link til skabelon].


På et senere møde opfordres arbejdsmiljøgruppen ligeledes til at fortælle medarbejderne, hvad deres inputs har ført med sig. Dette viser, hvordan medarbejdernes bidrag har været med til at gøre en forskel.

# 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 notarket.

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.

i

**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 notearket.

- 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 tryghed og tillid i dagligdagen.

# Det gode udgangspunkt

**Udgangspunktet for det gode samarbejde med forældre etableres ved de første møder.** Her er det vigtigt allerede fra begyndelsen at **snakke sammen, inddrage forældrene og afstemme forventninger.** Det bygger tillid. Når forældre 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 forældres 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 forældre.




**Alene:** Tænk på 2 specifikke situationer: a) en situation hvor du lykkedes særligt godt med at skabe et godt udgangspunkt for et samarbejde med forældre, og b) en situation hvor du var særligt udfordret i at skabe et godt udgangspunkt for et samarbejde med forældre. 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 forældre. Dette kan omfatte planer for handling, råd til at undgå uenigheder samt fastlagte møder med forældre. At bygge et stærkt og tillidsfuldt forhold til forældre 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 notarket.

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

## 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 forældrene.
- Forældre er en ressource til at hjælpe børn og unge bedst muligt. Derfor er det vigtigt at være nysgerrig på deres behov og historie.

# De uventede krav

**Det gode samarbejde med forældre kan udfordres af uventede krav.** De uventede krav kommer ud af det blå. De kan være følelsesladet for både dig, forælderen og barnet/ den unge.

Uventede krav fra forældre 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 forældrenes 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 forældre, og b) en situation hvor du var særligt udfordret i at håndtere uventede krav fra forældre. 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.

i

**Det er vigtigt at være klædt ordentligt på til at håndtere uventede krav fra forældre. 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 notarket.

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

## 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 forældrenes perspektiv; at lytte og anerkende betyder ikke, at du giver dem ret.

# Krisens tidlige tegn

**I samarbejdet med forældre 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 samarbejde med forældrene. 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 forældre 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 forældre 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 notearket.

- 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 tryghed og tillid i dagligdagen.

1

Hvad oplever du som udfordrende?

2

Hvilke rammer og omstændigheder i jeres arbejdsdag hjælper jer?

3

Hvilke tiltag eller redskaber kunne skabe bedre omstændigheder og klarere rammer?

1

Hvad oplever du som udfordrende?

2

Hvilke rammer, retningslinjer og vejledning hjælper jer?

3

Hvilke tiltag eller redskaber kunne skabe bedre omstændigheder og/eller klarere rammer og retningslinjer?

**Hvilke potentielle konflikter kan, med størst sandsynlighed, udvikle sig til en krise hos jer?**

Udvælg 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.

1

**Hvad kender tegner 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 bl.a. drøfte, hvad medarbejdere samt ledelsen kan gøre.