

# Konflikthåndtering

## Hvordan kan vi som professionelle blive bedre til at forstå konflikter med borgere, pårørende og hinanden?

Et 6-dages kursus i Vejle i foråret 2019 for max 30 deltagere.

Alle dage fra 9.00 til 15.00

### 27/3 2019: Konflikthåndtering via ændret tænkning om andres problemskabende adfærd

Konflikter er en fastlåst situation, hvor begge parter bliver ved med at gøre mere af det samme. Hvis en konflikt skal opløses, kræver det, at en af parterne er i stand til at gøre noget helt andet. Eftersom det er os som professionelle, der har hovedansvaret for samarbejdet, bør det være os, der ændrer vores adfærd. Men det kræver indsigt i egne og andres reaktioner, når afmagtsfølelserne fylder.

Dagen kommer til at handle om de vidt forskellige afmagtsfølelser, som vi stifter bekendtskab med i arbejdet. Afmagtsfølelser fordi det kan være svært at forstå og hjælpe alle, fordi nogle problemer er kroniske, fordi det professionelle samarbejde ikke fungerer, fordi medarbejdere og ledelse fjerner sig fra hinanden, fordi besparelser og omstruktureringer fylder osv. Vi ser på, hvordan vi kan komme til at vende afmagtsfølelserne for meget ind og kan skabe a- og b-hold på arbejdspladsen. Vi ser også på, hvordan vi kan vende afmagtsfølelserne for meget ud og kan skabe mistroiske fortællinger om andre. Som professionel ved man godt, at det ikke handler om at placere skylden for afmagten hos hverken sig selv eller andre. Men det er så svært at holde fast i, når man er bange, vred eller føler sig krænket. Dagen kommer derfor også til at handle om menneskets ubevidste forsvarsmekanismer. Lige fra de avancerede forsvarsmekanismer som fx foregribelse, humor og altruisme til de mere primitive forsvarsmekanismer som benægtelse, splitting, devaluering og omnipotens.

Underviser: psykolog **Dorthe Birkmose**

Se mere på [www.dorthebirkmose.dk](http://www.dorthebirkmose.dk)

Litteratur:

Birkmose, D. (2013): Vores tolkninger af andres adfærd. *ViPU Viden*, 15. årgang, nr. 2, juni 2013.

Killén, K. (1998): *Omsorgssvigt er alles ansvar*. Kap. 3: Vores forhold til omsorgssvigt. Hans Reitzels Forlag, side 59-80.

Møhl, B. (2015): *Selvskade – psykologi og behandling*. Kap. 3: Myter om selvskade. Hans Reitzels Forlag, side 57-65.

Sørensen, T. (1994): Neurotiske tilstande og personlighedsforstyrrelser. Fra Hemmingsen, R.; Parnas, J.; Sørensen, T.; Gjerris, A.; Bolwig, T.G. & Reisby, N. (red.): *Klinisk psykiatri*. Munksgaard 1994, side 334-336.

### **28/3 2019: Konflikt håndtering ud fra en sansestimulerings- og sanseintegrationstankegang**

Borgere med udviklingsforstyrrelser, hjerneskade eller demens kan reagere på en ”uhensigtsmæssig måde”. Som personale kan vi kalde det selvskadende eller udadreagerende adfærd. Når borgeren ikke modtager passende sansestimuli, opstår der sansedeprivation, der igen kan medføre en lang række negative følgevirkninger. Selvstimulerende adfærd kan virke bizart set udefra, men for mennesker med sansesult, er det en måde at kunne mærke sig selv på, og er derfor hensigtsmæssig. Når borgeren ikke kan bearbejde sansestimuli relevant, kan dagligdags handlinger som f.eks. bad og tandbørstning opleves som uoverskuelige og ”hjælpen” kan føles grænseoverskridende.

Dilemmaet mellem omsorgssvigt og magtanvendelse diskuteres og oplægget giver praktiske eksempler på, hvordan hverdagen kan planlægges gennem en ”sensorisk diæt”, dvs. specifik sansestimulering i forhold til den enkelte borgers sansebehov, og hvordan kan vi som personale kan afværge en tilspidset situation og minimere konflikter.

Underviser: specialergoterapeut **Birgitte Gammeltoft**

Se mere på [www.birgitte-gammeltoft.dk](http://www.birgitte-gammeltoft.dk)

Litteratur:

Gammeltoft, B.C. (2016): *Sansestimulering hos voksne* (3. udgave). Forlag Gammeltoft. Kap. 5: Metoder og redskaber. Kap. 6: Niveauer i sanseintegration. Kap 7: Sensorisk overfølsomhed.

Nydahl, P. (2010): Basal stimulerende afvaskning af hele kroppen ved hemiplegi. *Klinisk Sygepleje*, 17. årgang, nr 3, 2010.

Ekstra: Malia, K. & Brannagan, A. (2010): *Om at forstå og tackle problemskabende adfærd efter en hjerneskade*. Manuskript fra temadag arrangeret af Videnscenter for Hjerneskade og Vidensteamet.

### **9/4 2019: Konflikt håndtering ud fra en revideret Low Arousal Metode og Feedback Informed Treatment**

Forebyggelse af vold på botilbud har været på den politiske og pædagogiske dagsorden gennem de sidste år. På denne dagsorden står borgerinddragelsen, som den mest centrale, mest afgørende men måske også mest undervurderede enkeltfaktor for, at den forebyggende indsats virker. Borgerinddragelse kan med fordel kobles tæt til begrebet recovery. Recovery sætter fokus på både borgers selvbestemmelsesret og fokus på den enkelte borgers opfattelse af trivsel i tilværelsen og det gode liv. Når recovery knyttes til nedbringelse af vold, så bliver borgerens forståelse af det gode liv centralt i udviklingen af trivsel og mestring i denne proces.

Dagen indeholder en introduktion af Low Arousal 2 (LA2) og Feedback informed Treatment (FIT) i arbejdet med at forebygge vold og fremme trivsel i forhold til borgere, som ofte kommer ud i voldsomme episoder med vold med os. LA2 er inspireret af den oprindelige Low Arousal tilgang. Først og fremmest er LA2 et samtale- og refleksionsredskab, som har fokus på at forstå borgerens indefra perspektiv dvs. hvordan borgeren oplever egen trivsel, ressourcer, netværk, mestringsstrategier og belastninger. Feedback Informed Treatment (FIT) er et evidensbaseret metateoretisk redskab, som kombinerer udviklingen af øgede kommunikative kompetencer hos borgere og fagprofessionelle

med et fokus på borgeroplevet trivsel og egenkontrol. FIT spørger systematisk og vedblivende til borgerens oplevelse af indsatsen og lytter gerne til borgerens kritik.

Underviser: psykolog **Trine Uhrskov**

Se mere på [www.sopra.dk](http://www.sopra.dk)

Litteratur:

Uhrskov, T. og Naver, K. (2017): *LA 2 - Metodemanual til forebyggelse af vold og fremme af trivsel på botilbud*. Socialstyrelsen, side 5-31 og 69-78.

Bargmann, S. (red.): *Feedback Informed Treatment – en grundbog*. Akademisk Forlag 2017, side 21-30.

Mik-Meyer, Nanna (2018): *Fagprofessionelles møde med udsatte klienter - dilemmaer i den organisatoriske praksis*. Hans Reitzels Forlag, København. Kapitel 7: Dokumentation og pædagogik.

#### **10/4 2019: Konflikt håndtering, når samarbejdet med pårørende bliver svært**

Pårørende er mere og mere aktuelle i samarbejdet med professionelle. Der er både de frivillige og de ufrivillige. Der er gode forløb; men også flere og flere konflikter i samarbejdet. På dette kursus søges disse konflikter belyst fra forskellige vinkler.

Vi kommer ind på:

- Samarbejdet i et udviklingspsykologisk perspektiv
- Samarbejdet når rammer og forventninger er ude af balance
- Når skyld og skam samt andre følelser forgifter klimaet og samarbejdet
- Når for få konflikter lammer samarbejdet
- Idéer til det gode samarbejde
- Personalets velfærd i pårørendesamarbejdet

Underviser: psykolog og specialist i neuropsykologi **Grethe Pedersen**

Se mere på [www.grethep.dk](http://www.grethep.dk)

Litteratur:

Sundberg, T.; Møller, J. & Lykou, R. (2011): *Samarbejde med pårørende – forebyggelse og håndtering af konflikter*. Servicestyrelsen 2011.

Socialstyrelsen i samarbejde med Sundhedsstyrelsen (2014): *Koncept for systematisk inddragelse af pårørende*. Socialstyrelsen.

Gullestrup, H. et al (2016) *Pårørende på tværs – pårørende som deltagere i det tværprofessionelle samarbejde*. Munksgaard. Kapitlerne 3, 6 og 9. [Se boganmeldelse.](#)

### **14/5 2019: Konflikt håndtering i personalegruppen**

Et velfungerende arbejdsfællesskab sikrer udvikling og dynamik. Når vi hjælper hinanden og udfordrer hinanden på en anerkendende og støttende måde, kan vi sikre det bedst mulige tilbud til borgerne og en effektiv opgaveløsning, der skaber tilfredshed i arbejdet. Men de mange følelsesmæssige krav i arbejdet kræver en særlig opmærksomhed og bevågenhed på, hvordan de kan 'sætte' sig og udspille sig i vores måde at behandle hinanden på. Der er bevidste og ubevidste processer på spil, som du skal kunne genkende, udfordre og undersøge for at undgå det destruktive.

Dagen vil indeholde en præsentation af metoder til at tage fat i disse - både under og over overfladen. Og forslag til forskellige måder vi sammen kan forebygge fastlåste, primitive mønstre, der slider på fællesskabet og gør os mere sårbare for negative tænkemåder og i sidste ende ødelægger vores stress-robusthed og kan gøre os sårbare. Som gruppe og hver især.

Underviser: chefpsykolog **Michael Danielsen**

Se mere på [www.midapsyk.dk](http://www.midapsyk.dk)

Litteratur:

Haslebo, G. (2007): *Relationer i organisationer – en verden til forskel*. Kap. 14: Konfliktløsning – når relationer er beskadiget. Kap. 15: Konfliktopløsning – når relationer og konflikthistorier omformes. Dansk Psykologisk Forlag, side 263-329.

Lading, Å.H. & Jørgensen, B.A. (red.): *Grupper. Om kollektivets bevidste og ubevidste dynamikker*. Frydenlund 2010. Del 1 side 67-116. Læs også gerne side 47-66.

### **15/5 2019: Erfaringsudveksling om konflikt håndtering ud fra 4 cases**

Efter fem dages undervisning – og for at trække på kursisternes store erfaringsmængde – vil den afsluttende dag blive brugt til at arbejde med fire af kursisternes egne aktuelle cases. Der er brug for to cases om konflikter i samarbejdet med en borger, en case om konflikter i samarbejdet med pårørende samt en case om konflikter i det professionelle samarbejde.

Dagen starter med, at de fire caseholdere kort præsenterer deres konflikter og udleverer en side med stikord om mennesket og konflikten. De andre kursister melder sig på én af de fire konflikter, og dermed er de fire casegrupper dannet. Casegrupperne arbejder så i 30 minutter med at få analyseret konflikten, og caseholderen fungerer som ordstyrer. Derefter mødes hele holdet og de fire caseholdere får hver 15 minutter til dels at fortælle om hvor langt gruppen er nået i arbejdet og dels få inputs fra resten af holdet til den næste halve times gruppearbejde, hvor de samme grupper fortsætter arbejdet med at forstå og nedtrappe konflikten. Til sidst mødes hele holdet igen, og der er atter 15 minutter til, at caseholderne kan fortælle om, hvor langt man er nået og arbejdet rundes af med nogle perspektiver på, hvad der nu kan ske i praksis.

Underviser: psykolog **Dorthe Birkmose**

Genlæs litteraturen fra de andre dage som forberedelse.