



## Håndtér truende situationer

### Forebyg vold og trusler med film

#### Formål:

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

#### Sådan gør I:

Tovholderne starter med at se de to film 'Kiosken' og 'Ambulatoriet' igennem. Drøft derefter spørgsmålene i arbejdsarkets del 1. Og vælg den eller de film, I vil arbejde med sammen med medarbejderne. Hver film varer ca. 8 minutter og består af 4 afsnit.

På mødet introducerer tovholderne formål og forløb til medarbejdere (se næste side). I kan bruge følgende forløb:

1. Efter indledningen på mødet ser I første afsnit sammen. Første del viser hele situationen. Drøft herefter, hvilke tanker og spørgsmål klippet vækker.
2. Se herefter de sidste tre afsnit, hvor først specialist i konflikthåndtering, Bo Hejlskov Elvén kommenterer situationen. Dernæst ser I en alternativ slutning. Og til sidst opsummerer Bo Hejlskov filmen.
3. Del jer nu op mindre grupper på 4-6 deltagere og drøft filmen. Brug gerne spørgsmålene på arbejdsarket.
4. Afslutningsvist opsamlers I indsigter, som tovholderne tager med sig videre i deres opfølgning.

#### Få mere at vide om forebyggelse

For at fortsætte arbejdet med forebyggelse af vold og trusler kan I læse "Værd at vide om arbejdsrelateret vold", der giver jer en indføring i den mest nødvendige viden på området.

Kilde: *Værd at vide om arbejdsrelateret vold*, BFA.

**Brugssituation:** Når I vil inddrage medarbejdernes oplevelser af vold og trusler i arbejdet for at forebygge konflikter.

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

**Målgruppe som inddrages i arbejdet:** Medarbejdere.

**Forberedelsestid:** 20 min.

**Arbejdstid:** 1 time pr. film.

#### Forberedelse



**Vælg relevant(e) film.**



**Download** arbejdsark til de(n) valgte film og uddel dem til deltagerne.



**Udførelse**



**Tovholderne** introducerer værktøjet og sikrer sig, at alle forstår opgaven.



**I ser filmens første sekvens.**



**Deltagerne** drøfter åbent, hvilke tanker og spørgsmål klippet vækker.



**I ser filmens resterende 3 sekvenser** i sammenhæng.



**I grupper** på 4-6 drøfter medarbejdere spørgsmålene fra arbejdsarket.



I fællesskab samler Tovholderne op på gruppernes svar, og hvad I gør fremover for at blive endnu bedre til at håndtere vanskelige situationer.



## Del 1 - Forberedelse: Afklar formål og vælg film

### Tovholdere ser filmene igennem og afklarer:

- Hvordan er filmens situationer relevante for de udfordringer, I selv har?
- Hvilke emner - som fx onboarding af ny medarbejder eller kollegial støtte - har I brug for at sætte særligt fokus på?
- Hvad vil I konkret gerne have ud af dialogen?
- Med hvilke andre initiativer kunne I følge op på filmene?  
Fx APV, retningslinjer, fysisk indretning eller adgang til støtte.

### Film: Kiosken

#### Filmen lægger op til at drøfte, hvordan I kan:

- Kombinere autoritet og venlighed
- Forvalte jeres magt i rollen som myndighed
- Yde kollegial støtte og opbakning
- Være opmærksom på risici ved alenearbejde

Se filmene på [www.godtarbejdsmiljo.dk/trivsel/vold-og-trusler/forebyg-vold-og-trusler-med-film](http://www.godtarbejdsmiljo.dk/trivsel/vold-og-trusler/forebyg-vold-og-trusler-med-film)

### Film: Ambulatoriet

#### Filmen lægger op til at drøfte, hvordan I kan:

- Håndtere uforudsigelige konflikter
- Vurdere, hvordan I bedst som kollega kan gribe ind
- Vurdere risici ved at blande sig for at aflede

## Del 2 - Mødet med medarbejdere: Film og dialog

Tovholdere introducerer værktøjet for medarbejderne. En hændelse kan opleves på flere forskellige måder. Skab en ramme, hvor deltagere oplever, at de frit kan dele deres oplevelse af filmen/filmene og egne erfaringer, og hvor alle oplevelser respekteres som lige relevante. Dermed sikrer I, at alle får en positiv oplevelse af mødet.



## Del 3 - Opfølgning efter mødet: Afgør det næste skridt ved at drøfte følgende

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



Hvordan arbejder vi med forskellige oplevelser af situationer i hverdagen?



I hvilken grad er der plads til individuelle løsningsmuligheder?



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



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.**



## Film: Kiosken

Diskutér følgende arbejdsspørgsmål til filmen i grupper på 2-6 deltagere. Overvej gerne selv flere spørgsmål undervejs.

1. Hvordan oplevede du filmen? Siger eller gør medarbejderne noget, der får kioskejeren til at hidse sig op?



2. Hvad kunne de have gjort anderledes for at hjælpe kioskejeren til at gå ind i opgaven og ikke gå i forsvar?



3. Hvad gør medarbejderne for at tale ham til ro? Hvad kunne de gøre, så kioskejeren ikke taber ansigt?



4. Den erfarne forklarer, at man skal "være fast i mælet, ikke ufor-skammet, men bestemt". Hvordan lykkes det?



5. Oplever I nogle gang noget, der ligner det i filmen? Hvad fra situationen kan I genkende i jeres eget arbejde?



6. Hvordan er de udfordringer, eksperter peger på, relevante for jeres arbejde? Er I enige i hans vurderinger?



7. I hvilke situationer er det vigtigt at være to medarbejdere?



8. Ville du som ny kollega være tilfreds med støtten fra den erfarne - før, under og efter situationen inde i kiosken?



### 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 trække 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, fx ved 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.



## Film: Ambulatoriet

Diskutér følgende arbejdsspørgsmål til filmen i grupper på 2-6 deltagere. Overvej gerne selv flere spørgsmål undervejs.

1. Hvordan oplevede du filmen? Siger eller gør medarbejderne noget, der får patienten til at hidse sig op?



5. Er der noget, lægesekretæren siger eller gør, der er med til at hidse patienten yderligere op?



2. Hvad er de første tegn på, at denne situation kan udvikle sig negativt?



6. Hvordan kunne patientens følelse af uretfærdighed være forebygget?



3. Hvilken forskel ville det have gjort, hvis lægesekretæren straks havde tilkaldt fx en sikkerhedsvagt?



7. Oplever I nogle gang noget, der ligner det i filmen? Hvordan er de udfordringer, eksperter peger på, relevante for jeres arbejde? Er I enige i hans vurderinger?



4. Hvilke fordele og risici er der ved, at de andre i venteværelset blander sig i situationen?



8. Ville du i lægesekretærens sted være tilfreds med den måde, kollegaen griber ind?



### 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, fx ved 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.