CENTER FOR
KONFLIKTFOREBYGGELSE

Arbejdsglæde, omsorg og empati i ældreplejen

Konflikthåndtering | Samarbejde | Trivsel

kontakt@forebygkonflikt.dk | tlf. 70 23 19 21 | forebygkonflikt.dk

> **Der vil altid være risiko for konflikt i din organisation. Spørgsmålet er, hvordan du vil forebygge og håndtere den.**

Indholdsfortegnelse

Introduktion	**Side 2**
Hvorfor konfliktforebygge?	**Side 3**
Mødet med borgeren	**Side 5**
Mødet med de pårørende	**Side 6**
Det kollegiale samarbejde	**Side 7**
Trivsel og arbejdsglæde	**Side 8**
Kursuspakker	**Side 9**

Vi hjælper jer, der hvor I er

Hvad betyder konflikter for dig og dine medarbejdere i jeres hverdag?

Konflikter kan virke uundgåelige og opslidende, og tilsyneladende unødvendige konflikter kan hurtigt hobe sig op og skabe gnidninger på arbejdspladsen, hvis de ikke bliver taget hånd om på den rette måde. Og specifikt i jeres branche er der fare for, at uløste konflikter kan føre til afmagt, empatitræthed og forråelse hos personalet. Men konflikter kan, på den anden side, også være en katalysator for vigtig udvikling og forandring, hvis de bliver håndteret på en konstruktiv og løsnings-orienteret måde.

Hos Center for Konfliktforebyggelse er konflikter vores helt store passion. Vi har i 15 år specialiseret os i netop konflikter, så vi kan hjælpe virksomheder, organisationer og institutioner med at forebygge og håndtere konflikter, så I styrer uden om de negative konsekvenser og i stedet får vendt jeres konflikter til positiv udvikling til gavn for hele organisationen.

Få den hjælp, som I har brug for

Vi tilbyder sparring, rådgivning og kurser til både personale og ledelse, og vi bestræber os på altid at tilpasse vores rådgivning til lige netop jeres specifikke situation, så I får det bedst mulige udbytte. Derudover tilbyder vi at følge op på vores samarbejde, for at sikre at de løsninger og input, som vi i fællesskab finder frem til, bliver implementeret på en optimal måde i jeres organisation. Vi slipper jer, med andre ord, ikke efter et enkelt kursus, men følger opgaven til dørs.

Vi ved, at vi, med vores viden og erfaring, kan finde en konstruktiv løsning på enhver konflikt - lige meget hvor problematisk og omfangsrig den måtte synes. Og vi ved, at vi også kan hjælpe jer, der hvor I er.

KONTAKT OS I DAG:
CENTER FOR KONFLIKTFOREBYGGELSE
AARHUS - KØBENHAVN - ODENSE
KONTAKT@FOREBYGKONFLIKT.DK
TLF. 70 23 19 21

Hos Center for Konfliktforebyggelse er vores største ambition altid at skabe konkret og positiv forandring i men-neskers adfærd overfor hinanden.

Vi anbefaler gerne en temadag med CFK i forbindelse med konfliktforebyggelse i praksis. Dagen gav os **gode input i forhold til potentielle interne konflikter i hverdagen samt intern kommunikation**. Samtidig var forløbet med til at bekræfte os i, at vi er **på rette vej** i forhold til arbejdet i forbindelse med tydeliggørelse af interne beslutnings-processer.

Mette Kirkegaard Nilsson,
Afdelingsleder,
Gyldenstenskolen

Forløbet med CFK var meget tilfredsstillende – både ud fra et ledelses- og med-arbejderperspektiv. **Vores organisation blev læst godt, og vi fik efter blot en enkelt dags forløb nogle værktøjer, som vi kunne implementere og anvende med det samme ift. konfliktforebyggelse**. Formatet var godt og meget personligt, og det var dejligt at få **ny indsigt** ift. vores hovedproblematikker. Vi anbefaler gerne et forløb med CFK til andre organisationer ift. konfliktforebyggelse.

Camilla Orbert Hansen,
Udviklingskonsulent,
Jobcenter Høje-Taastrup

Det var rigtig nyttigt for vores medarbejdere at være sammen på kursus. Her fik de mulighed for at **se deres daglige problematikker ud fra andre vinkler** end deres egne og drøfte nogle af de problematikker, de møder i hverdagen. Samtidig gav det stof til eftertanke at skulle **betragte hjemmeplejen ud fra et borger-perspektiv**. Undervisningen om begreberne magt og territorium var særligt værdifuld for vores medarbejdere: **Hvilken magt har vi som hjemmepleje? Hvordan påvirker vores adfærd i borgerens hjem sam-arbejdet med borgere og pårørende?** Ikke mindst fik vi sat fokus på, hvilke forhold vi skal være opmærksomme på ift. **borgernes reaktioner med henblik på at konflikt-nedtrappe eller forebygge konflikter**.

Charlotte Kaaber Sørensen,
Strategisk Hjemmeplejeleder,
Albertslund Kommune

Hvorfor konfliktforebygge?

Det kan være svært at se behovet for konfliktforebyggelse, hvis I enten ikke har oplevet større konflikter og tilfælde af omsorgstræthed og for-råelse eller ikke er opmærksom på konflikternes virkning i dagligdagen. Men små konfliktforebyggende tiltag kan have en stor effekt.
Se her, hvordan konfliktforebyggelse blandt medarbejderne kan gavne hele organisationen.

En forebyggende tilgang er langt mere effektiv end den sædvanlige tilgang til konflikthåndtering, der fokuserer på at håndtere problemerne, når de opstår, fremfor at opløse de grundlæggende, konfliktskabende årsager.

Socialcenter København har haft stor glæde af at arbejde med CFK vedrørende undervisning i konfliktmægling og konfliktforebyggelse samt udarbejdelse af metoder til arbejdet i udsatte boligområder. I samarbejdsprocessen **udviste de stort engagement i at forstå netop vores organisations behov**. Der var en konstruktiv og løbende sparring og feedback på kurser og udviklingsprojekter, og de leverede en **udfordrende, tværfaglig undervisning**. Socialcenter København er derfor meget tilfredse med samarbejdet med CFK, kvaliteten i leveringen og **det store arbejde, centeret lægger i opgaven**.

Bjarke Solkær,
Specialkonsulent,
Socialcenter København

Vi var meget tilfredse med kursusforløbet med CFK i forbindelse med basal konflikthåndtering. Vores undervisere fik nogle **konkrete værktøjer**, som de har kunnet videreformidle til deres kolleger. Der er altid risiko for konflikter på en stor uddannelsesinstitution, og vores medarbejdere er i dag **meget bedre rustet til at imødegå dem, hvilket har været til gavn for både trygheden og arbejdsmiljøet.**

Ken Claesen,
SOSU Nord,
Aalborg

Kurset med CFK har været **særdeles tilfredsstillende.** I en døgninstitution som vores, hvor vi har med unge mennesker at gøre, er der altid risiko for konflikter. Vi har fået **gode værktøjer, som har gjort os dygtigere til at samarbejde**, vi har fået en klarere arbejds- og ansvarsfordeling og har mærket en **klar forbedring ift. konfliktforebyggelse og generelt arbejdsmiljø** både internt og i den daglige omgang med brugerne.

Kurt Rasmussen,
Forstander,
Skrøbelevhus

Case-eksempel

Konflikt:

En hjemmehjælper har gennem længere tid følt sig mere og mere drænet af sit arbejde. Hun oplever at mangle energi og overskud både i sin fritid og på arbejdet, hun føler sig nedtrykt over sit arbejde og har stor skyldfølelse over ikke at kunne præstere på samme niveau, som hun plejer. Som tiden går, stiger hjemmehjælperens antal af sygedage, og kvaliteten af hendes arbejde falder; journalføringer bliver mindre grundig, og hun optræder oftere anspændt overfor borgeren. Det udløser klager fra en pårørende, som gør afdelingslederen opmærksom på den uoptimale situation og beskriver hjemmehjælperen som usympatisk og doven.

Løsning:

Hjemmehjælpere har gennem længere tid været overvældet af det psykiske pres, der er i hendes arbejde, og hjælperen oplever derfor en grad af empatitræthed og forråelse. Det betyder ikke, at hjemmehjælperen er inkompetent, doven eller usympatisk, men at hun er ved at blive nedslidt. Derfor er det vigtigt, for at hun skal komme op at køre igen, at hun bliver bedre rustet til at klare det psykiske pres, og at hun og hendes kolleger får redskaber til at håndtere presset løbende, så det aldrig får konsekvenser for hverken medarbejderen eller borgeren.

CENTER FOR KONFLIKTFOREBYGGELSE
AARHUS - KØBENHAVN - ODENSE
KONTAKT@FOREBYGKONFLIKT.DK
TLF. 70 23 19 21

Mødet med borgeren

- Er personalet klædt godt nok på til at klare de komplekse udfordringer og konflikter, de møder hos borgeren, så det ikke går ud over deres mentale velvære og overskud?
- Har personalet de rette kommunikative kompetencer, så de er bevidste om, hvordan de kommunikerer klart og imødekommende overfor en borger både verbalt og nonverbalt?
- Har personalet mulighed for at tale med kolleger, ledere eller andre om deres oplevelser og udfordringer med borgeren?

Jeres kerneopgave er at hjælpe borgere, der ikke længere kan klare sig selv. Men det kræver meget af et individ at tackle de mange følelsesmæssige krav, som det job stiller og samtidig optræde med en professionel omsorg uanset, hvad situationen med borgeren måtte være.

Borgere der er utaknemmelige, vrede eller decideret udadreagerende, demente borgere, der har svært ved at forstå, hvad der foregår, dødsfald, uhelbredelig sygdom, sorg, krise og frustration hos borgere – og meget andet

Hvis ikke I er rustet til at håndtere det psykiske pres, så er der risiko for, at det fører til stress, nedslidning, manglende arbejdsglæde, empatitræthed og forråelse. Derfor er det vigtigt i jeres branche at forebygge i tide.

Vi kan hjælpe jer med:

- At styrke personalets mentale robusthed og resiliens (evnen til at håndtere kriser og stress)
- At give konkrete redskaber til konflikthåndtering ude hos den sårbare borger, så begge parter kommer bedst muligt ud af det
- At styrke individet og teamets kommunikative kompetencer, så I ved fælles hjælp forebygger evt. empatitræthed

Mødet med de pårørende

- Har personalet tilstrækkelig viden om konflikter til at kunne tackle de eventuelle sammenstød med de pårørende på en optimal måde, så vedkommende går derfra med ro, tryghed og fornyet respekt?
- Har personalet kommunikative redskaber, så de er bevidste om, hvordan de kommunikerer empatisk og respektfuldt overfor den pårørende både verbalt og nonverbalt?
- Har personalet overskud i hverdagen til at imødekommende de pårørende på en hensigtsmæssig måde, så de føler sig set og hørt?

Som plejer har man ét perspektiv, og som pårørende har man et andet. Det er altid hårdt at være nær pårørende til en person, som er syg og svag, og som har brug for hjælp for at kunne fungere. Og det er svært at være det plejepersonale, der skal håndtere og rumme de pårørendes følelser af afmagt og krise – især når de kommer til udtryk igennem krav, kontrol og klager.

Relationen mellem plejer og pårørende skal bygge på tillid og gensidig respekt.

Plejen af borgeren er et samarbejde mellem jer og de pårørende. Derfor handler empatisk og respektfuld kommunikation med de pårørende ikke kun om at give dem ret. Men det kan være en stor udfordring at finde balancen i kommunikationen.

Vi kan hjælpe jer med:

- At styrke personalets kommunikative kompetencer, så I bliver skarpe på at forebygge og håndtere konflikter med pårørende
- At give redskaber til at bibeholde robusthed og empatisk overskud i mødet med de pårørende
- At give indsigt i hjernens reaktioner på krise og afmagt, så I bliver bedre rustet til de pårørendes reaktioner

Case-eksempel

Konflikt:

En bestemt pårørende har fået for vane at ringe til plejehjemslederen eller møde op og stoppe en plejer mindst én gang om dagen for at klage over den pleje, som hendes far får, eller for at sikre sig, at personalet har styr på, hvad hendes far har brug for. Det tager meget tid og skaber stor frustration og stress for de plejere, der har med den pårørendes far at gøre. En dag ender det i konflikt mellem en plejer og den pårørende, som kommer op at skændes.

Løsning:

Den pårørende er bekymret for sin far og er i stor krise over at se ham i en syg og svag tilstand, hvor han ikke længere kan klare sig selv. Derfor reagerer den pårørende med vrede og kontrollerende adfærd overfor personalet. Den pårørende kan mærke på personalet, at de er utilfredse, når hun kontakter dem, og hun frygter, at det vil gå ud over faderens pleje, hvilket bare får hende til overvåge endnu mere over hans pleje. En løsning på konflikten mellem den kriseramte pårørende og personalet er at tage en rolig og anerkendende samtale med hende, hvor begge parter får mulighed for at fortælle deres side af sagen, og samarbejde om et kompromis, som kan give ro og tryghed.

CENTER FOR KONFLIKTFOREBYGGELSE
AARHUS - KØBENHAVN - ODENSE
KONTAKT@FOREBYGKONFLIKT.DK
TLF. 70 23 19 21

Case-eksempel

Konflikt:

På en afdeling på et plejehjem arbejder en mindre gruppe plejere sammen. Her er der på det seneste opstået nogle uenigheder mellem to af plejerne, fordi den ene mener, at den anden agerer bedrevidende overfor hende. Som resultat heraf har de mange små sammenstød i hverdagen, de snakker grimt om hinanden overfor de andre kolleger og er ikke i stand til at samarbejde. Med tiden udvikler konflikten mellem de to plejere sig til også at omfatte de andre plejere på afdelingen, som enten vælger side, så der opstår to lejre, eller hidser sig op over, at de to ikke kan enes. To kolleger vælger til slut at gå til plejehjemsforstanderen for at klage over konflikten og de to plejere, der ikke kan enes, og den dårlige stemning, som den skaber på afdelingen.

Løsning:

En konflikt som denne er i fare for ikke bare at gå ud over trivslen for de involverede medarbejdere, men også at komme til at gå ud over borgerne, som vil opleve det mangelfulde samarbejde, den dårlige stemning, og at plejernes mentale overskud er lavere end normalt. Derfor er der brug for, at konflikten bliver løst grundigt mellem de to kolleger. Derudover er det vigtigt at tage sagen op i hele afdelingen for at forebygge, at lignende sker igen.

CENTER FOR KONFLIKTFOREBYGGELSE
AARHUS - KØBENHAVN - ODENSE
KONTAKT@FOREBYGKONFLIKT.DK
TLF. 70 23 19 21

Det kollegiale samarbejde

- Har I et åbent og trygt miljø på arbejdspladsen, hvor I kan snakke med hinanden om stort og småt i forhold til jeres arbejde uden at blive dømt på det?
- Hvordan håndterer I konflikter og intern splid i personalegruppen, og bliver der brugt den nødvendige tid på det?
- Er personalet bevidst om deres interne kommunikation, så det kollegiale samarbejde altid vil være konstruktivt og støttende?

I jeres branche, hvor der kan være mange både faglige, følelsesmæssige og relationelle udfordringer, er det vigtigt, at I som team har et stærkt sammenhold, hvor I hjælper hinanden og har en klar og konstruktiv kommunikation. I er hinandens nærmeste, når der er udfordringer, eller når I bliver følelsesmæssigt påvirkede.

Derfor kan konflikter i teamet og intern splid have stor betydning for trivsel og faglighed. Men i en hverdag hvor tempoet er højt, og kravene er mange, så kan det være svært at finde tid og overskud til at få løst jeres interne problematikker.

Men et stærkt og konstruktivt samarbejde og sammenhold betyder ikke bare noget for den enkelte medarbejders trivsel - det vil også kunne mærkes hos borgeren, hos de pårørende og på hele arbejdspladsens drift.

Vi kan hjælpe jer med:

- At skabe de ideelle rammer for den konstruktive og ærlige samtale, så I får bedre mulighed for at tale åbent om jeres udfordringer
- At styrke den kollegiale kommunikation - verbalt og nonverbalt
- At give jer konkrete metoder til at arbejde med, og løse, jeres interne konflikter, så det ikke går ud over trivslen

Trivsel og arbejdsglæde

- Hvordan er personalet rustet til at imødekomme de mange forskelligartede udfordringer, der møder dem i hverdagen?
- Har personalet muligheder for at tale åbent og ærligt om deres problematikker, bekymringer, oplevelser og udfordringer?
- Har I fokus på at sikre og optimere personalets trivsel og arbejdsglæde i hverdagen, så de ikke mister glæden og trygheden ved at gå på arbejde?

Hvis rammerne for oplæring og sparring ikke er optimale, hvis medarbejdere er i splid, hvis der er dårlig kommunikation, eller hvis der er generel ubalance, så kan det have en stor indflydelse på den enkelte medarbejders trivsel, men også på arbejdspladsen som helhed, på fagligheden og på effektiviteten.

Centralt for enhver slags arbejde er trivslen på arbejdspladsen. Vi bruger en meget stor del af vores liv på vores arbejde, så derfor har det også en meget stor betydning, om vi trives på vores arbejdsplads og er glade for vores arbejde.

Det er vigtigt, at en arbejdsplads tager højde for de mange krav, som arbejdet stiller, for at sikre trivsel blandt medarbejderne. En medarbejder, der ikke trives, har flere sygedage, større utilfredshed og mindre motivation for at yde sit bedste.

Vi kan hjælpe jer med:

- At give jer konkrete og virkningsfulde metoder til at håndtere de mange komplekse udfordringer, I møder i jeres hverdag
- At skabe fokus på personalets trivsel og velvære, så det forbliver centralt selv i den mest travle hverdag
- At styrke personalet som et team, hvor I kan hjælpe hinanden til bedre trivsel og arbejdsglæde

Case-eksempel

Konflikt:

I en hjemmepleje oplever nyansatte afløsere at blive sendt ud til komplicerede borgere og situationer, som de ikke føler sig klædt godt nok på til. Det skaber utryghed hos afløserne overfor arbejdet, ligesom de oplever at blive stressede over, om de udfører opgaverne godt nok. Det går i høj grad ud over deres trivsel på arbejdspladsen. Samtidig påvirker det også det uddannede personales arbejdsglæde, fordi de må stå ekstra til rådighed for at hjælpe afløserne, og fordi de må høre klager fra borgere, der er utilfredse med de nye og forvirrede plejere.

Løsning:

Der er risiko for at hjemmeplejen hurtigt mister de nyansatte afløsere igen, hvis de vedvarende oplever at føle sig utrygge og stressede over arbejdet. Ligeledes er der risiko for klager fra borgere eller pårørende, som oplever utryghed og lav faglighed, og for at de fastansatte bliver negativt påvirkede af den ekstra arbejdsbyrde. Der er derfor behov for, at der bliver lagt mere fokus på trivsel og tryghed hos afløserne. Det er bl.a. vigtigt, at de har mulighed for at snakke ud om deres oplevelser og utryghed i forbindelse med arbejdet for at lette det psykiske pres, og at de bliver klædt på til at håndtere de komplicerede opgaver på en optimal måde.

CENTER FOR KONFLIKTFOREBYGGELSE
AARHUS - KØBENHAVN - ODENSE
KONTAKT@FOREBYGKONFLIKT.DK
TLF. 70 23 19 21

Kursuspakker

Vi har sammensat tre kursuspakker, som er målrettet jeres branche og jeres eventuelle konflikter. Derudover tilbyder vi en gratis, strategisk samtale, hvis I har andre ønsker til kursusindhold eller vil høre mere om, hvordan vi kan hjælpe jer. Læs mere på denne og næste side.

Pakke 1: Resiliens og mental robusthed

Har I brug for at få styrket den mentale robusthed og resiliens, så I er bedre rustet til det store psykiske pres og de mange komplekse krav i hverdagen? Med kurset i resiliens og mental robusthed får I konkrete redskaber og tilgange, så I, som individer og som team, bliver modstandsdygtige overfor empatitræthed og stress.

Vi tilpasser kursets varighed efter jeres behov og jeres rammer. Kontakt os for at høre mere om vores kursusformater og priser.

Kurset vil indeholde:

- En grundig introduktion til resiliensbegrebet og til mental robusthed
- Konkrete redskaber til at håndtere de mange følelsesmæssige krav og påvirkninger, som I møder
- Konkrete redskaber til at styrke jeres empati overfor borgeren, uden at det går ud over jer selv
- Inspiration til træning og vedvarende pleje af jeres mentale kapacitet og resiliens

Pakke 2: Konflikthåndtering

Med et grundigt kursus i konflikthåndtering bliver I klar til at forebygge og håndtere dagligdagens små og store konflikter, så de ikke vokser sig store og har en negativ effekt på trivsel og faglighed. Kurset er målrettet jeres konkrete situation, så vi vil tage udgangspunkt i mulige konflikter med svækkede og demente borgere samt kriseramte pårørende. Derudover vil der også være fokus på konflikter i personalegruppen, bl.a. som følge af psykisk pres.

Vi tilpasser kursets varighed efter jeres behov og jeres rammer. Kontakt os for at høre mere om vores kursusformater og priser.

Kurset vil indeholde:

- En grundig introduktion til konflikter og deres anatomi samt hjernens reaktion i konfliktsituationer
- Kommunikative metoder til forebyggelse og håndtering af konflikter i fagligt samarbejde og i mødet med borgeren og den pårørende
- Konkrete redskaber og metoder til at forebygge de typiske udfordringer og konfliktsituationer, der opstår i jeres arbejde

Vores vision er at optimere trivsel for alle parter. Resultatet er øget tryghed, færre konflikter, ny arbejdsglæde og færre syge-dage.

Pakke 3: Resiliens og konflikthåndtering

Vores kursus i resiliens og konflikthåndtering fokuserer både på at øge jeres evne til at håndtere psykisk pres, stress og de store krav til omsorg og empati, samtidig med at I får redskaber til forebyggelse og håndtering af konflikter. Kurset vil tage udgangspunkt i jeres hverdag og dermed jeres konkrete konflikter og stresspunkter.

Vi tilpasser kursets varighed efter jeres behov og jeres rammer. Kontakt os for at høre mere om vores kursusformater og priser.

Kurset vil indeholde:

- En grundig introduktion til resiliensbegrebet og til mental robusthed
- En grundig introduktion til konflikter og deres anatomi og hjernens reaktion i konfliktsituationer
- Konkrete redskaber til at håndtere de mange følelsesmæssige krav og påvirkninger, som I møder
- Konkrete redskaber og metoder til at forebygge de typiske udfordringer og konfliktsituationer, der opstår i jeres arbejde

Pakke 4:
Tilrettelagt efter jeres behov

Hvis I er i tvivl, om I har brug for vores hjælp, eller hvis ovenstående kursuspakker ikke passer til jeres behov, så tilbyder vi også en gratis, strategisk samtale, hvor vi I fællesskab kan få klarlagt jeres behov og få identificeret jeres eventuelle problematikker.

Hvis det har interesse, vil vi på baggrund af mødet sammensætte en kursuspakke, som er skræddersyet til jeres specifikke problematikker og behov. Måske har I brug for en hel kursusdag med fokus på intern kommunikation? Eller har I brug for sparring angående én konkret konflikt? Kontakt os - så finder vi en løsning!

Kontaktinformationer:

CENTER FOR KONFLIKTFOREBYGGELSE
AARHUS - KØBENHAVN - ODENSE
FOREBYGKONFLIKT.DK
KONTAKT@FOREBYGKONFLIKT.DK
TLF. 70 23 19 21

kontakt@forebygkonflikt.dk | tlf. 70 23 19 21 | forebygkonflikt.dk