

Konfliktåndtering – når du er i praktik

I dette tema kan du læse om:

- Konfliktåndtering, når du er i praktik
- Arbejdspladsens ansvar for at forebygge og håndtere konflikter
- Hjælp og støtte fra kolleger og praktikvejleder
- Med øvelserne kan du afprøve din viden om konfliktåndtering

Hvad skal du gøre, hvis du kommer til at stå i en konflikt? Hvad er din rolle, og hvad er dine kollegers, lederens og praktikvejleders roller? Det er vigtigt at vide, inden du skal i praktik.

Selv om du er dygtig til dit arbejde, kan der opstå konflikter og voldsomme episoder med de borgere, du skal samarbejde med i din praktik. Konflikter opstår jævnligt, særligt når mennesker er udsatte, syge eller på andre måder har det svært.



Tegning: Christian Schmidt

SE EN FILM

Filmen Faglighed og arbejdsmiljø opsummerer nogle af de ting, man skal være opmærksom på i forhold til at forebygge konflikter og voldsomme episoder.

Filmen er en del af et elektronisk undervisningsmateriale om voldsomme episoder. Materialet er udviklet for Socialstyrelsen af Socialt Udviklingscenter SUS, Københavns Professionshøjskole og VIA University College. Find materialet på voldsomudtryksform.dk.

Det er ikke kun dit eget ansvar, hvordan du håndterer en konflikt. Det er arbejdspladsens ansvar, at du ved, hvordan du skal forholde dig, hvis der opstår en svær situation. Arbejdspladsen skal sørge for, at du har den rette opbakning fra dine kolleger og din leder i en konfliktsituation. De skal sørge for, at du ved, hvem du kan hente hjælp og opbakning hos, både under og efter en konflikt.

Det er også vigtigt, at du har viden om, hvordan du kan håndtere konflikter på en måde, så konflikten trapper ned. Det kan du læse mere om i tema 1 om konfliktforståelse og i tema 2 om konfliktens forløb.

■ Faglighed og arbejdsmiljø

At kunne forstå og håndtere konflikter er en del af fagligheden, når man arbejder med mennesker. Det betyder meget både for medarbejdernes arbejdsmiljø og for borgernes trivsel, at de konflikter, der opstår, bliver håndteret godt. Medarbejdere skal man kunne føle sig trygge, når de går på arbejde. Og borgeren skal føle sig godt hjulpet og behandlet og kunne mærke, at han eller hun bliver respekteret som menneske.

■ Arbejdspladsen skal have retningslinjer

Ledelsen på dit praktiksted skal sørge for, at arbejdspladsen har nogle retningslinjer. De skal hjælpe dig og dine kolleger med at håndtere konflikter og voldsomme episoder på en god måde, så du kan føle dig tryk under praktikforløbet. Det er lederens ansvar, at alle medarbejdere kender retningslinjerne.

Retningslinjerne kan bl.a. komme ind på:

- Hvordan I på arbejdspladsen arbejder med at forebygge konflikter.
- Hvordan I skal forholde jer, hvis der opstår en konflikt eller voldsom episode.
- Hvornår det er ok, at du trækker dig fra en konfliktfyldt situation – og hvornår du *skal* trække dig.
- Hvordan du kan søge hjælp og opbakning, hvis der opstår en konflikt.
- Hvornår I skal ringe efter politiet, og hvem der skal gøre det.
- Hvad I skal gøre efter en konflikt.
- Hvordan I taler med hinanden og borgerne om situationen – og hvem man kan tale med efter en voldsom episode.
- Hvordan og hvor episoden skal registreres.

■ Støtte og opbakning fra kolleger

Du og dine kolleger har et medansvar for at skabe et sikkert og trykt arbejdsmiljø. Det er derfor vigtigt, at I har tid til at tale med hinanden om de konfliktsituationer, I oplever – og hvordan I bedst muligt kan hjælpe hinanden. Det er ledelsens ansvar, at der er tid til det.

Hvis der opstår en konflikt, skal dine kolleger hjælpe dig. Det er vigtigt, at I har nogle aftaler om, hvordan og hvornår I hjælper hinanden. Dine kolleger kan fx tage over i en situation, hvor der er optræk til konflikt - eller forstyrre den på en god måde. Fx ved at sige, at der er brug for dig et andet sted, sætte rolig musik på, hente noget at drikke eller noget helt tredje. Derfor er det vigtigt, at du har dine kollegers opmærksomhed, når der er optræk til konflikt.

Nogle steder bærer medarbejderne en alarm, så de hurtigt kan tilkalde hjælp. Hvis de bruger alarmer på dit praktiksted, så husk at have den på dig, og sæt dig ind i, hvordan du bruger den.

Afprøv din viden om konfliktåndterng

Se casefilmen:

"Hjemme hos Morten"

Filmen handler om Morten, som får besøg af Sif fra hjemmeplejen. De to kommer skævt ind på hinanden.

Tal derefter om:

Hvad kan man selv gøre?

- Fra borgerens perspektiv: Hvordan oplever Morten situationen?
- Hvordan oplever Sif situationen?
- Hvad gør Sif for at håndtere situationen? Og er der noget af det hun gør, som forværrer den?
- Hvis du var i praktik og havnede i en situation som Sif, hvad ville du så gøre?

Hvad kan kolleger og leder gøre?

- Hvilket ansvar har Sifs leder og kolleger i en situation som denne?
- Hvad bør leder og ansatte overveje, inden man besøger en ny borger alene?
- Overvej, hvad der skal til for at føle sig tryk i samarbejdet med borgere?

■ Tal om episoden

Det kan være voldsomt at være i en konfliktfyldt situation. Også selvom man i situationen bevarer roen og håndterer den professionelt. De fleste bliver berørt eller påvirket af borgerens frustration, vrede og voldsomme måde at reagere på. Du kan selv blive bange, ked af det eller vred. Det er naturligt.

Efter en episode er det vigtigt, at du og dine kolleger taler sammen og giver hinanden støtte og opbakning. Nogle situationer føles ikke så alvorlige lige når de sker, men der kan komme en reaktion dagene efter episoden. Hvis konfliktsituationen har været voldsom, kan der også være brug for professionel krisehjælp.

■ Brug din praktikvejleder

Når du skal i praktik, kan det være godt at tale med din praktikvejleder, inden du starter. Du kan spørge ind til borgene på stedet, og om der er nogle særlige udfordringer. Du kan spørge til arbejdspladsens erfaringer med voldsomme episoder og arbejdspladsens retningslinjer for at forebygge og håndtere voldsomme episoder.

Undervejs i praktikken kan du kontakte din praktikvejleder, hvis du har spørgsmål eller er usikker på noget. Husk at du er ved at lære – du kan altid spørge ind til tilgange, metoder, redskaber, retningslinjer eller til de situationer du oplever.

Du skal også gå til din praktikvejleder, hvis du ikke føler dig tryk på dit praktiksted, og har svært ved at tale med din leder og dine kolleger om det.

LÆS MERE

Kort & Godt ark
Nye på arbejdspladsen.

Undgå vold og trusler
– til dig, der skal i praktik,
BFA Velfærd og Offentlig
Administration.

Tryghed for borgere og
ansatte – Voldsforebyggelse
på ældreområdet, Vold som
Udtryksform 2017.

Konflikter og vold – en faglig
udfordring, Vold som
Udtryksform, 2018
Bogen kan bestilles på
www.voldsomudtryksform.dk.

ØVELSE

Afprøv din viden om konfliktåndtering

Se casefilmen:
"Vi aftalte jo!"

Filmen handler om René der bor på et socialpsykiatrisk botilbud. Medarbejderne Line og Tommy har aftalt med René, at de skal rydde op og gøre rent i hans lejlighed i dag.

Tal derefter om:

Hvad kan medarbejderne gøre?

- Fra borgerens perspektiv: Hvordan oplever René situationen?
- Hvordan oplever de to medarbejdere Line og Tommy situationen?
- Hvad gør medarbejderne for at håndtere situationen? Er der noget af det de gør, som forværrer situationen?
- Hvordan kommunikerer medarbejderne med ord og kropssprog?

Hvad kan kolleger og leder gøre?

- Hvilken betydning får snakken blandt kollegerne på kontoret?
- Hvad medvirker til, at situationen udvikler sig som den gør?
- Hvornår bør man trække sig fra en situation og søge støtte hos kolleger eller leder?