



Socialstyrelsen



Socialt
Udviklingscenter

KØBENHAVNS
PROFESSIONS
HØJSKOLE



Undervisermanual til materialet: Undgå voldsomme episoder og frem trivsel og tryghed

Gode spørgsmål og opgaver til brug i
undervisningen

INDHOLD

INTRO TIL MATERIALE

FOREBYGGELSE

HÅNDTERING

LÆRING

FORUDSÆTNINGER



INTRO TIL MATERIALET



INTRO TIL MATERIALET

Denne undervisningsmanual knytter sig til det elektroniske undervisningsmateriale *"Undgå voldsomme episoder og frem trivsel og tryghed"*.

Undervisningsmaterialet er lavet til dig, der som underviser skal sætte temaet forebyggelse og håndtering af voldsomme episoder på dagsordenen. Materialet er rettet mod et blended learning-forløb, og forudsætter, at du faciliterer undervisningen.

Manualen giver en kort introduktion til undervisningsmaterialet og dets læringsmål samt forslag til forskellige opgaver, du kan bruge i undervisningen. Manualen gør det nemt for dig at sætte undervisningsmaterialet i spil ved hjælp af opgaver, som du kan tilpasse din aktuelle undervisning.

UNDERVISNINGSMATERIALETS INDHOLD

Undervisningsmaterialet er baseret på [Socialstyrelsens Nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud samt på botilbud for hjemløse](#), og det tilhørende metodekatalog.

Materialet er primært rettet mod kommende medarbejdere i sociale tilbud, men er også relevant i forhold til arbejdet på andre arbejdspladser, hvor man som fagprofessionel kan møde borgere i konfliktfyldte situationer, fx på et plejehjem eller en hospitalsafdeling. Materialet har et stærkt fokus på praksis. Der indgår løbende praksisnære cases – skriftlige og film – som giver mulighed for at reflektere over fx betydningen af kommunikation, konflikthåndtering, samarbejde og inddragelse af borgeren. Alle cases er *scenariebaserede* og udarbejdet på baggrund af erfaringer fra praksis. Efter hver case er der to refleksionsspørgsmål, som inviterer den studerende til at reflektere over casen og relatere den til egne erfaringer. Ud over cases er der løbende links til korte beskrivelser af de konkrete tilgange og metoder, som præsenteres undervejs.

Materialet knytter sig til fag og undervisning, hvor der er fokus på recovery, empowerment, rehabilitering, kommunikation, konflikthåndtering, arbejdsmiljø og forebyggelse af fysisk og psykisk vold.

MÅLGRUPPE

Materialet er målrettet studerende på følgende grunduddannelser:

- Pædagoguddannelsen
- Social- og sundhedsassistentuddannelsen
- Sygeplejerskeuddannelsen
- Ergo- og fysioterapeutuddannelserne.

Det kan også anvendes på andre uddannelser. Fx kan det med fordel bruges på efter- og videreuddannelsen, hvor professionerne mødes på tværs. Det kræver dog, at underviseren selv sætter rammen for dette.

FORMÅL SAMT LÆRINGSMÅL

Det samlede undervisningsmateriale klæder de studerende på til at arbejde med at forebygge voldsomme episoder og fremme trivsel og tryghed for både borgere og medarbejdere. Materialet formidler *viden* og lægger op til øvelser og praksistræning i forhold til at opnå relevante *færdigheder* og *kompetencer* indenfor de fire områder, de nationale retningslinjer er bygget op om: forebyggelse, håndtering, læring og organisatoriske rammer.

Målet er at klæde de studerende på til at kunne reflektere over den praksis, de er eller bliver en del af. Herunder deres egen rolle i samarbejdet med borgerne og arbejdet med at forebygge konflikter og voldsomme episoder.

Undervisningsmaterialet har følgende konkrete læringsmål:

- **Viden:** Forståelse for det at arbejde med forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud og boformer for hjemløse. Og for det tankesæt, der ligger bag en praksis, hvor fokus er på tryghed og trivsel for både borgere og medarbejdere. Kendskab til anbefalinger og god praksis jf. de nationale retningslinjer til forebyggelse af voldsomme episoder.
- **Færdigheder:** At kunne analysere og reflektere over egen praksis samt den organisatoriske kontekst man som fag-professionel er en del af i forhold til at forebygge og håndtere voldsomme episoder.
- **Kompetencer:** At kunne vurdere konfliktfyldte situationer og handle hensigtsmæssigt i forhold til at fremme en ikke restriktiv praksis, der øger trivsel og tryghed både i eget arbejdsliv og for borgerne.

Du kan med fordel bruge materialet tæt på eller i forbindelse med et praktikophold, så de studerende har mulighed for at afprøve det lærte eller reflektere over den praksis, de netop har været en del af.

UNDERVISNINGSMATERIALETS OPBYGNING

Materialet er bygget op om hovedtemaerne i de nationale retningslinjer: Forebyggelse, håndtering, læring og organisatoriske rammer (i undervisningsmaterialet kaldet forudsætninger for forebyggelse, håndtering og læring).

Som underviser kan du vælge at inddrage et eller flere af temaerne. Materialet indledes med en overordnet introduktion til de nationale retningslinjer, herunder vigtige definitioner og det tankesæt, der ligger bag retningslinjerne. Vi anbefaler, at de studerende præsenteres for dette, uanset hvilket tema du inddrager – da det giver et godt afsæt for forståelsen af materialet.

Undervisningsmaterialet indeholder samlet:

- Introduktion
- Forebyggelse
- Håndtering
- Læring
- Forudsætninger
- Casebank
- Metodebank

Du kan læse om det konkrete indhold og formålet med de enkelte hovedafsnit i oversigten nedenfor.

1. INTRODUKTION

INDHOLD	De nationale retningslinjer om forebyggelse af voldsomme episoder Faglighed og arbejdsmiljø: En kort animationsfilm, som beskriver de nationale retningslinjers tankesæt i forhold til at arbejde med tryghed og trivsel for både borgere og medarbejdere Borgerens perspektiv: En kort animationsfilm, som beskriver de nationale retningslinjers tankesæt i forhold til vigtigheden af at fokusere på borgerens perspektiv
FORMÅL	At sætte rammen for forståelsen af det øvrige materiale At sikre de studerende kender til retningslinjerne og opbygningen af disse At de studerende kender til det grundlæggende tankesæt, der skal understøtte retningslinjerne At de studerende kender til begreber og definitioner som er vigtige i det voldsforebyggende arbejde

2. FOREBYGGELSE

INDHOLD	Forebyggelse af voldsomme episoder sammen med borgeren Mestring og fokus på ressourcer Fysisk, psykisk og social trivsel Trygheds- og risikovurdering
FORMÅL	At de studerende får viden om, hvilke tiltag og redskaber der kan være med til at forebygge, at konflikter og voldsomme episoder opstår At de studerende bliver præsenteret for betydningen af at tage udgangspunkt i borgerens perspektiv At de studerende får viden om, hvordan de kan forstå og understøtte mestringsstrategier og ressourcer

3. HÅNDTERING

INDHOLD	Håndtering af voldsomme episoder At nedtrappe en konflikt At tage hånd om de involverede efter en voldsom episode.
FORMÅL	At give de studerende et afsæt for at forstå konfliktsituationer og handlemuligheder til at kunne se deres egen rolle i disse, samt til at arbejde med konflikthåndtering og konfliktnedtrapning At de studerende kender til betydningen af, at der bliver taget hånd om de borgere, der har været direkte eller indirekte involveret i konflikten At de studerende får viden om, hvilke forventninger de kan have til ledelsen på deres arbejdsplads forbindelse med bearbejdningen af voldsomme episoder

4. LÆRING

INDHOLD	Læring af voldsomme episoder Læring – hvordan? At se på tværs af voldsomme episoder
FORMÅL	At de studerende forstår betydningen af læringen – også i et fremadrettet forebyggende perspektiv At de studerende bliver opmærksomme på, hvorledes borgeren og dennes perspektiv kan inddrages i læringen At de studerende forstår betydningen af registrering og analyse af voldsomme episoder, som en del af læringen og kvalificeringen af den fremadrettede praksis

5. FORUDSÆTNINGER

INDHOLD	Forudsætninger for forebyggelse, håndtering og læring Et godt og sikkert arbejdsmiljø Samarbejde og videndeling Gode rammer for hverdagslivet
FORMÅL	At de studerende opnår viden om forudsætningerne for at kunne arbejde forebyggende – fx i forhold til de fysiske rammer og tilrettelæggelse af arbejdet At de studerende opnår viden om de arbejdsmiljømæssige faktorer, der skal understøtte en praksis, hvor der er fokus på tryghed og trivsel både for medarbejdere og borgere At de studerende opnår viden om ledelsens rolle og ansvar i forhold til de organisatoriske rammer

OPGAVER I MANUALEN

I manualen finder du en oversigt over opgaver, som knytter sig til de fire hovedtemaer. Der er for hvert hovedtema tre slags øvelser, som kan tilpasses den konkrete undervisningssituation:

- Igangsættelsesopgaver, der er en række refleksionsspørgsmål, som knytter sig til det enkelte hovedtema. Bruges til at pejle jer ind på temaet sammen.
- Refleksionsopgaver knyttet til de enkelte cases, som inviterer de studerende til sammen at drøfte, reflektere over, og analysere den enkelte case med udgangspunkt i den tilhørende tekst.
- Aktiverende opgaver knyttet til de enkelte cases, som inviterer de studerende til mere aktivt at anvende deres viden i forhold til casen, fx ved at bruge konkrete redskaber, lave rollespil og lign.

De forskellige typer af opgaver er markeret med ikoner i manualen.



IGANGSÆTTELSE



REFLEKSION



AKTIV ANVENDELSE

FOREBYGGELSE





INDHOLD

IGANGSÆTTELSESOPGAVE.....	11
PÅ BOTILBUDET: Opgave 1 – Refleksion i grupper.....	12
PÅ BOTILBUDET: Opgave 2 – Anvendelse af Mestringsskemaet.....	14
PÅ BOTILBUDET: Opgave 3 – Brug kroppen til at Illustrere.....	15
VIBEKE HAR DET IKKE GODT: Opgave 1 – Refleksion i grupper.....	16
VIBEKE HAR DET IKKE GODT: Opgave 2 – Drøftelse af redskaber.....	17
VIBEKE HAR DET IKKE GODT: Opgave 3 – Planlæg en temadag.....	18
LUKAS FÅR BESØG AF FAMILIEN: Opgave 1 – Refleksion i grupper.....	19
LUKAS FÅR BESØG AF FAMILIEN: Opgave 2 – Drøftelse af redskaber.....	20
TILBAGE TIL FORSORGSHJEMMET: Opgave 1 – Refleksion i grupper.....	21
TILBAGE TIL FORSORGSHJEMMET: Opgave 2 – Arbejd med risikovurdering.....	22



IGANGSÆTTELSESOPGAVE

Som indflyvning til arbejdet med temaet forebyggelse kan du bede de studerende enten individuelt eller i mindre grupper reflektere over disse spørgsmål:

- Hvornår har du sidst selv været i en situation, hvor du oplevede ikke at blive inddraget i noget, der vedrører dig? Hvordan oplevede du det?
- Har du selv, fx i praktik, oplevet tiltag for forebyggelse af voldsomme episoder, hvor fokus har været på samarbejdet med borgeren?



PÅ BOTILBUDET

Opgave 1 – Refleksion i grupper

Varighed: 30–45 min.

Hvis ikke de studerende kender begrebet mestringsstrategi, kan det med fordel præsenteres og drøftes i plenum inden gruppearbejdet.

1) FÆLLES DRØFTELSE

Spørg i plenum – og få nogle hurtige bud på:

- Hvad mener I er situationens vigtigste punkt?

2) MINDRE GRUPPER ARBEJDER MED ALLE DE FØLGENDE SPØRGSMÅL

Medarbejderen

- Se situationen med medarbejderens øjne. Hvis du var hende og skulle fortælle om situationen til en kollega, hvad ville du så sige? En i hver gruppe fortæller eller laver en individuel skriveøvelse, hvor hver studerende skriver det ned mundret.
- Hvilke mestringsstrategier bruger medarbejderen?
- Nu har I prøvet at sætte jer i medarbejderens sted. Udefra set, hvilke gode råd har I til hende?

Borgeren

- Prøv at se situationen med Anders' øjne. Hvad ser du? Hvad ville du gerne, at din kontaktperson hjalp dig med? En i hver gruppe fortæller eller laver en individuel skriveøvelse, hvor hver studerende skriver det ned mundret.

3) DRØFTELSE I GRUPPER – EVT. PÅ TVÆRS

- Hvilke mestringsstrategier bruger Anders i situationen?
- Hvordan forsøger han at afslutte konfliktsituationen?
- Hvis du selv var medarbejder i Anders' botilbud, hvad ville du så sige til Anders, for at han kunne bevare selvkontrollen?

(Øvelsen fortsætter på næste side)



4) FÆLLES OPSAMLING

Spørg i plenum:

- Hvad er medvirkende til, at Anders mister kontrollen og kommer i affekt?
- Hvordan kunne medarbejderen have hjulpet Anders til at genvinde kontrollen?
- Hvad mener I nu er situationens vigtigste punkt? – hvis det har ændret sig – og hvorfor?



PÅ BOTILBUDDET

Opgave 2 – Anvendelse af Mestringsskemaet

Varighed: 30-40 min.

Hvis ikke de studerende kender begrebet mestring, vil det være en god ide at præsentere dette. Inviter evt. kort til at de studerende deler erfaringer med Mestringsskemaet, hvis nogen fx har erfaring fra praksis med at arbejde med dette.

1) MINDRE GRUPPER ARBEJDER MED NEDENSTÅENDE SPØRGSMÅL

- Udfyld et Mestringsskema for Anders så godt I kan. Hvad ville I have brug for at spørge Anders om, når I udfylder det?
- Hvordan ville I kunne anvende Mestringsskemaet i forhold til at forebygge lignende konflikter med Anders?
- Hvilke mestringsstrategier har Anders, som kan være vigtige at understøtte?

2) DE STUDERENDE ARBEJDER SELVSTÆNDIGT MED DE TRE FØRSTE SPØRGSMÅL

- Udfyld et Mestringsskema for jer selv (individuel)
- Hvad er særligt vigtigt for, at du føler dig tryk og trives?
- Hvilke mestringsstrategier bruger du ofte selv?

3) TAL MED SIDEMANDEN OM

- Hvilken forskel gør det, at andre har den viden om dig?



PÅ BOTILBUDDET

Opgave 3 – Brug kroppen til at Illustrere

Varighed: 20–35 min.

1) DE STUDERENDE DELES I MINDRE GRUPPER

I skal nu med jeres kroppe lave to statuer, der illustrerer hhv. et håbløst øjeblik i casen og et øjeblik, hvor der ikke er konflikt. Der er flere faser i denne øvelse:

- I skal først analysere og vurdere, hvilke to øjeblikke I vil vise jeres hold.
- I skal modulere først det ene og så det andet øjeblik. I har gruppens kroppe til rådighed, men I behøver ikke bruge alle, hvis jeres øjeblikke ikke kræver det. Gør noget ud af udtrykssiden af jeres skulptur.
- I skal fremvise jeres 'statuer' for jeres medstuderende – først den ene, og så den anden. Præsenter, hvilke overvejelser der har ført til det udtryk I har valgt.



VIBEKE HAR DET IKKE GODT

Opgave 1 – Refleksion i grupper

Varighed: 30–40 min.

Nedenstående drøftes i mindre grupper og afsluttes med en fælles opsamling i plenum efter hver 'blok'.

1) HVAD ER PÅ SPIL I CASEN?

- Hvilke faktorer påvirker Vibekes trivsel henholdsvis positivt og negativt?
- Hvilke dilemmaer er i spil i casen, sociale såvel som sundhedsmæssige?
- Hvad kan kontaktpersonen, Anna, gøre for at påvirke situationen, som den ser ud?
- Hvilke hensyn skal Anna tage, når det gælder henholdsvis Vibekes trivsel og hendes eget arbejdsmiljø?
- Hvad forsøger Vibeke at formulere ved at råbe, at hun hader personalet?

Fælles opsamling i plenum

2) HVORDAN KAN I INDDRAGE VIBEKE?

Forestil jer, at I er medarbejderne på det botilbud, hvor Vibeke bor.

- Hvad har I brug for at spørge Vibeke om, for at kunne hjælpe hende til at få det bedre?
- Hvordan ville I spørge hende?
- Hvordan kan I sammen med Vibeke arbejde med at mindske konfliktniveauet og øge hendes trivsel?
- Hvilke skridt kunne der være på vejen derhen?
- Hvilken rolle spiller Vibekes søster – og hvordan ville I kunne inddrage hende?

Fælles opsamling i plenum

3) EVT. EKSTRA SPØRGSMÅL TIL FÆLLES DRØFTELSE VEDR. SELVBESTEMMESESRET OG OMSORGSPLIGT

- Kunne I finde på at gemme særligt sunde grøntsager og fibre i Vibekes mad? Fx I det hakkede kød? Hvilke overvejelser er der bag? Etisk? Retligt? Socialt? Sundhedsmæssigt?



VIBEKE HAR DET IKKE GODT

Opgave 2 – Drøftelse af redskaber

Varighed: 30–45 min.

De studerende drøfter i grupper, hvilke redskaber der ville kunne anvendes i arbejdet med at hjælpe Vibeke til bedre trivsel. Læs derefter om Mestringsskemaet og Åben Dialog – og gennemgå evt. disse på holdet.

1) DRØFT I PLENUM ELLER MINDRE GRUPPER

- Hvordan ville I kunne bruge Mestringsskemaet? Hvilke fordele?
- Hvordan ville I kunne bruge Åben Dialog? Hvilke fordele?



VIBEKE HAR DET IKKE GODT

Opgave 3 – Planlæg en temadag

Varighed: 35–45 min.

1) INDELING I GRUPPER

Forestil jer, at I er udpeget til en arbejdsgruppe på Vibekes botilbud. Gruppen skal komme med et forslag til en temadag, som skal omhandle de problemstillinger, der kan opstå i forbindelse med mad (som i casen med Vibeke). Og invitere involverede parter til, hvordan de hver især kan bidrage til et godt samarbejde om god mad på gode måder. I skal lave et invitation og et program til temadagen.

Gem eller print jeres produkt. I nye grupper, på tværs af hinanden, deler I nu jeres produkter (ca. 3 min. pr. mand). Når I alle har delt jeres programmer, samler I som gruppe sammen: Hvor adskiller programmerne sig fra hinanden? Forsøg at indfange det mest unikke. Dette deler I med hele holdet i den afsluttende fælles opsamling.

2) FÆLLES OPSAMLING

De nye grupper deler, hvad der fremstod hos dem som unikt (kort). Når alle har bidraget, spørger underviseren, om det giver anledning til nye/andre erkendelser. Hvad tænkes der nu om casen og problemstillingen? Sammen drøftes, hvorfor temadage kan være led i forebyggelsen af konflikter og vold. Og også hvilke bud holdet har på forankringen i hverdagen.

Inspiration til studerende til at planlægge temadagen:

- Hvilket formål har temadagen?
- Hvem skal med, og hvad skal være deres rolle på dagen?
- Hvilket indhold leder mon til at opnå formålet?
- Hvordan organiseres dagen?
- Hvordan skal det faglige indhold formidles, hvis der er andre end medarbejdere med på dagen?
- Hvordan sikres, at temadagen reelt ender med at bidrage til problemstillingen, som er rejst i Vibekes situation?

Hvordan kan man sikre, at det som drøftes og besluttet på temadagen, bliver til blivende forandringer i hverdagen på arbejdspladsen?



LUKAS FÅR BESØG AF FAMILIEN

Opgave 1 – Refleksion i grupper

Varighed: 15–20 min.

1) DRØFT I GRUPPER

- Hvorfor tror I, at Lukas er i dårligt humør, når han har haft besøg af sin familie?
- Hvad ville I som medarbejdere gøre for at undgå, at Lukas skader sig selv eller jer efter et besøg?
- Hvordan kan I arbejde med at få besøgene til at fungere bedre og undgå, at Lukas bliver vred og ked af det?
- Hvordan kan I spørge Lukas eller finde ud af, hvad der er på spil? Hvorfor bliver han ked af det og vred efter besøgene?
- Hvordan kan I inddrage Lukas' familie? Hvordan vil I konkret gøre det?

Evt. fælles opsamling i plenum.



LUKAS FÅR BESØG AF FAMILIEN

Opgave 2 – Drøftelse af redskaber

Varighed: 25–35 min.

Bed evt. de studerende forud for undervisningen om at forberede korte oplæg om kommunikationsredskaberne, som de kan præsentere for hinanden.

- Undersøg mere om kommunikationsredskaber.
- Hvilke redskaber findes der til at hjælpe medarbejderne i kommunikationen med Lukas?
- Hvordan ville I bruge dem?
- Hvilke redskaber kan medarbejderne bruge, når de skal inddrage Lukas' familie?
- Hvordan ville I bruge dem?



TILBAGE TIL FORSORGSHJEMMET

Opgave 1 – Refleksion i grupper

Varighed: 20–30 min.

1) DRØFT I GRUPPER

- Hvad ville I selv gøre, hvis Henrik i denne situation bad jer om en samtale under fire øjne?
- Hvordan er risikovurderingen en hjælp i denne sammenhæng?
- Hvordan kan medarbejderne på forsorgshjemmet både imødekomme Henriks behov for støtte og en samtale og samtidig have fokus på deres egen sikkerhed?
- Hvordan kan risikovurderingen bruges til at hjælpe Henrik ud af den tilstand, han er i?
- Hvordan kan man tale med Henrik i den aktuelle situation?
- Hvad er ellers vigtigt at være opmærksom på, når man bruger risikovurdering? Hvad skulle være gået forud, og hvad bør der ske bagefter, når der igen er ro på situationen?

Evt. opsamling i plenum



TILBAGE TIL FORSORGSHJEMMET

Opgave 2 – Arbejd med risikovurdering

Varighed: Øvelsen forudsætter at der hver dag i en uge sættes tid af til risikovurdering, og at du aftaler dette med de studerende. Det er vigtigt at du som underviser er opmærksom på at få iværksat dette en uge FØR opgaven skal anvendes i undervisningen. Holdet gives enten BVC eller Trafiklysmetoden og læser selv om metoden i materialet og evt. i supplerende litteratur.

Sørg for, at de studerende ved, hvad de skal gøre, inden øvelsen sættes i gang. Beslut på forhånd, hvilken metode de studerende skal anvende og hvordan. I kan fx arbejde med den ene halvdel score den anden.

1) OPGAVE TIL STUDERENDE TO OG TO

- Hver dag skal du vurdere/score din tildelte medstuderende ud fra enten BVC eller Trafiklysmetoden. Du skal skrive din vurdering/scoring ned i det skema, der hører til metoden.
- Som studerende udsat for scoring skal du hver dag notere dine refleksioner over at være udsat for dette 'eksperiment'.
- Tag skemaerne med vurderingerne/scoringer med til undervisningen, hvor I skal arbejde med dem.

2) UNDERVISNINGEN OM SCORINGER

Runde 1 – 7 min.

I går sammen i grupper og deler oplevelser og erfaring i forhold til det at score/blive scoret.

Runde 2 – 7 min.

Find sammen mellem 'udsat for scoring' og 'scorer' (men ikke dem, der konkret har observeret hinanden). Interview hinanden i 3 min.: Hvad er din erfaring fra ugen.

Runde 3 – ca. 20 min.

"Christiansborg-høring" om indførelse af scoring i alle sociale tilbud.

(Øvelsen fortsætter på næste side)



Til "Christiansborg-høringen" har du som underviser gjort rummet klart, der er 8 stole foran tavlen. Stolene skal stå grupperet fire og fire.

Ved at lave dette setup inviteres der til meningsudveksling mellem dem, der har scoret, og dem der er blevet scoret. Iscenesættelsen er en 'Christiansborg-høring', hvor du som underviser ønsker at få studerende til at tale for og imod obligatoriske risikovurderinger. For at en enkelt studerende ikke skal stå med dette holdningsarbejde alene har du skabt rummet, så de fire stole det ene sted bliver stemmen for scoring og de fire stole det andet sted, er stemmen imod scoring.

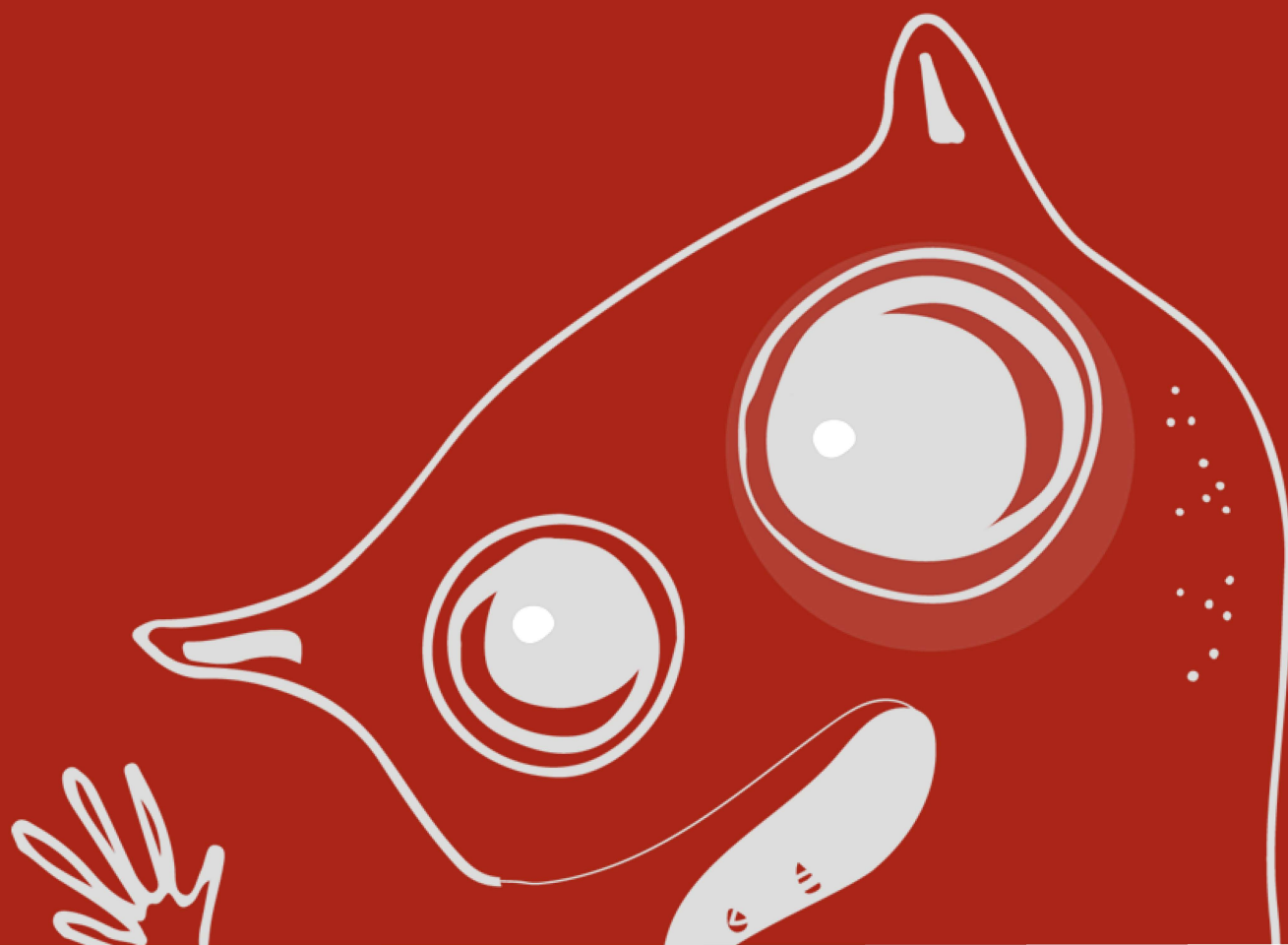
Du kan som underviser selv være ordstyrer eller vælge en studerende til det. Resten af holdet sidder som deltagere på Christiansborg. Hvis en af dem får lyst til at sige noget, må ordstyreren hjælpe vedkommende ind i den stolerække/stemme, som personen vil argumentere for.

Du kan som underviser minde de studerende om at bruge deres erfaringer fra ugen samt den viden, de har opnået i arbejdet.

3) HJÆLPESPØRGSMÅL TIL ORDSTYRER

- Der har jo været nogle uheldige begivenheder i praksis. Hvordan kan vi sikre medarbejderne, hvis vi ikke tilbyder daglige scoringer?
- Er det alt, vi ved om dette emne?
- Nu arbejder man jo med relationer, kan man ikke være bekymret for, hvad risikovurderinger gør ved relationen mellem borger og medarbejder?
- Hvordan får vi nye og dygtige medarbejdere, hvis vi ikke kan garantere sikkerheden?

HÅNDBTERING



INDHOLD

IGANGSÆTTELSESOPGAVER.....	26
JEG BESTEMMER: Opgave 1 – Refleksion i grupper.....	27
JEG BESTEMMER: Opgave 2 – ‘Nærstudering’ af film.....	28
JEG BESTEMMER: Opgave 3 – Drøftelse af redskaber.....	29
IKKE FOR TÆT PÅ!: Opgave 1 – Refleksion i grupper.....	30
IKKE FOR TÆT PÅ!: Opgave 2 – Udarbejdelse af tryghedsplan.....	31
JEG SLÅR JER IHJEL!: Opgave 1 – Refleksion i grupper.....	32
JEG SLÅR JER IHJEL!: Opgave 2 – Refleksion i grupper.....	33



IGANGSÆTTELSESOPGAVE

Som indflyvning til arbejdet med temaet håndtering kan du bede de studerende enten individuelt eller i mindre grupper om at reflektere over disse spørgsmål:

- Hvornår har du selv sidst været i en konfliktsituation på arbejdsplads eller studie?
Hvad var det, der gjorde, at konflikten optrappede/ikke optrappede?
- Hvordan blev situationen håndteret på den arbejdsplads/i den kontekst, hvor den opstod?
- Hvad oplever du hjælper dig i en konfliktsituation – til at få kontrol over dig selv og situationen?

Tag efterfølgende en kort drøftelse af de studerendes erfaringer i plenum, hvor I evt. også kommer rundt om relevante nøglebegreber i teksten.



JEG BESTEMMER

Opgave 1 – Refleksion i grupper

Varighed: 20–30 min.

1) FÆLLES DRØFTELSE

Spørgsmål til fælles drøftelse/umiddelbar feedback i plenum:

- Hvad gør kontaktpersonen godt i situationen?
- Hvad kan hun gøre anderledes for at undgå, at konflikten optræder?

2) DEL DEREFTER OP I MINDRE GRUPPER, SOM ARBEJDER MED ALLE DE FØLGENDE SPØRGSMÅL

- Beskriv situationen fra kontaktpersonens perspektiv – Hvad oplever hun?
- Beskriv situationen fra Bjørns perspektiv – hvad oplever han?
- Hvilke tegn er der på, at Bjørn føler sig presset – og hvordan forsøger han at håndtere det?
- Hvad kan være godt at gøre, når disse tegn viser sig?
- Hvad er medvirkende til, at episoden udvikler sig som den gør?
- Hvad gør kontaktpersonen, som hjælper Bjørn – og hvad gør hun, som forværrer situationen?

Hvis de studerende arbejder med logoptegnelser, kan disse inddrages ved, at de studerende kommer med lignende oplevelser fra deres egen praktik (hvis de har nogle).



JEG BESTEMMER

Opgave 2 – ‘Nærstudering’ af film

Varighed: 15–25 min.

1) SE FILMEN IGEN INDIVIDUELT OG NOTÉR UNDERVEJS

- Hvornår kunne kontaktpersonen gøre noget andet, end det hun gør? Læg mærke til fire steder, hvor øjeblikket kunne være undgået ved at handle anderledes.

2) DRØFTELSE I GRUPPER

- Præsenter for hinanden baggrunden for de øjeblikke I har valgt?
- Hvilke handlinger mener I kunne have ført til en konflikt nedtrapning?



JEG BESTEMMER

Opgave 3 – Drøftelse af redskaber

Varighed: 30–40 min. (plus forberedelse)

De studerende læser om metoderne Low Arousal, Afstemt pædagogik, LA2, Tryghedsplaner og Mestringsskemaet i kombination med BVC. Metoderne er beskrevet i materialet med henvisning til yderligere information. Metoderne gennemgås i plenum. Evt. med forberedte oplæg fra elever (i grupper eller individuelt).

1) DRØFT I GRUPPER

- Hvor bruger kontaktpersonen Annika elementer fra Low Arousal eller Afstemt Pædagogik?
- Hvor kunne Annika have anvendt elementer fra Low Arousal eller Afstemt pædagogik i stedet for det, hun gjorde?

2) DRØFT HEREFTER I GRUPPER MED UDGANGSPUNKT I LA2, TRYGHEDSPLEANER OG MESTRINGSSKEMAET I KOMBINATION MED BVC

- Hvordan ville disse redskaber kunnet have hjulpet kontaktpædagogen Annika i situationen?
- Hvilket redskab, synes I, ville være mest oplagt at bruge i denne sammenhæng? Og hvorfor?

Opsamling i plenum

3) EFTERFØLGENDE OPSAMLING PÅ GRUPPERNES DRØFTELSE I PLENUM KAN MED FORDEL OGSÅ RUMME SPØRGSMÅLENE

- Er der noget, I vil kunne komme til at overse ved at anvende en specifik metode?
- Hvad er det vigtigt at være opmærksom på, når du som fagprofessionel anvender en specifik metode?



IKKE FOR TÆT PÅ!

Opgave 1 – Refleksion i grupper

Varighed: 30–40 min.

1) DRØFT I GRUPPER SELVE KONFLIKTEN

- Hvad gik forud for episoden? Og hvilken betydning kan det have for, hvordan Dorte og Jonna håndterer situationen?
- Hvad gør beboeren Dorte for at håndtere situationen?
- Hvad gør Jonna og hendes kolleger for at håndtere situationen?
- Prøv at se situationen med Dortes øjne. Hvad ville du gerne have, at personalet gjorde?

2) DRØFT I GRUPPER: KONKRETE HANDLEMULIGHEDER

Brug den viden I har fra undervisningsmaterialet:

- Hvad er vigtigt at være opmærksom på under en konflikt?
- Kunne Jonna og hendes kolleger have gjort noget anderledes i forsøget på at trappe konflikten ned og få kontakt med Dorte? Og i så fald hvad?

3) DRØFT I GRUPPER: HVAD SKAL JOANNA GØRE NU?

- Hvad skal Jonna gøre nu, hvor hun sidder til sidst og føler sig helt alene og ikke kan overskue situationen?
- Hvad kan hjælpe hende til at vurdere, hvad der er det rigtige at gøre?
- Hvordan kommer Dorte og Jonna videre i deres relation efter konflikten?

Opsamling i plenum på tværs af grupperne enten til sidst i forhold til alle fire drøftelser eller løbende efter hver enkelt.



IKKE FOR TÆT PÅ!

Opgave 2 – Udarbejdelse af tryghedsplan

Varighed: 40-50 min.

Gennemgå tryghedsplanen i plenum og spørg evt. ind til de studerendes egne erfaringer med at arbejde med den slags planer. Inddrag evt. Min tryghedsplan, som der henvises til i materialet i metodebeskrivelsen af LA2.

1) UDARBEJDELSE AF TRYGHEDSPLAN

Udarbejd i grupper en tryghedsplan for Dorthé. Udfyld den, så den er tydelig og brugbar. I definerer selv, hvor meget og hvilken information der skal med. Hent evt. inspiration i LA2 – Min tryghedsplan.

Sørg for at alle gruppens medlemmer har den udfyldte tryghedsplan for Dorthés enten digitalt eller i print.

2) DRØFT I GRUPPER

Nu mødes grupperne på tværs og deler deres forskellige måder at opstille tryghedsplanen på.

- Hvor er der god inspiration til arbejdet med tryghedsplaner?
- Hvordan støtter tryghedsplanen medarbejderens viden om borgeren i en konfliktsituation?
- Er der forhold omkring tryghedsplanen der, trods intentionen, viser en asymmetri mellem borger og medarbejder?
- Hvordan kan man i personalegrupper lade sig inspirere af borgeres arbejde med deres tryghedsplaner?

3) LAV DIN EGEN TRYGHEDSPLAN

Lav en tryghedsplan for dig selv. Hvad er vigtigt for dig i en konfliktsituation, og hvilke kendetegn og behov har du i forhold til konflikt (privat som arbejdsmæssigt). Aftal på holdet, om og hvordan I kan dele dette arbejde.



JEG SLÅR JER IHJEL!

Opgave 1 – Refleksion i grupper

Varighed: 20–35 min.

1) DRØFT I GRUPPER: MEDARBEJDERNE

- Hvad gør, at det lykkes kontaktpersonen at få beroliget Jesper? Skriv de ting ned han gør, som nedtrapper konflikten.
- Hvordan giver medarbejderen kollegial førstehjælp til Anette efter episoden? Beskriv, hvad hun gør, som er hjælpsomt.
- Hvad kan Anette ellers have brug for i den situation?

Evt. opsamling i plenum.

2) DRØFT I GRUPPER: BEBOERNE

- Hvordan tager medarbejderne hånd om Jesper og de øvrige beboere, som overværede episoden?
- Hvad kan Jesper have brug for?
- Hvad kan de andre beboere have brug for?
- Hvad kan og bør medarbejderne og lederen ellers gøre for at følge op på episoden?

Evt. opsamling i plenum.



JEG SLÅR JER IHJEL!

Opgave 2 – Refleksion i grupper

Varighed: 15–20 min. + evt. forberedelse

1) DRØFT I GRUPPER: REGISTRERING OG ANMELDELSE

- Hvilke forskellige holdninger er der til, om episoden skal registreres og anmeldes? Hvilke overvejelser kan ligge bag?
- Del gerne: Hvem har evt. været i en sådan situation i en praktik- eller arbejdssituation?
- Mener I, at episoden bør registreres og anmeldes til Arbejdstilsynet? Hvordan og hvorfor?
- Mener I, at episoden bør anmeldes til politiet? Hvorfor? Hvorfor ikke?

Du kan evt. få de studerende til, som forberedelse til undervisningen, at finde deres respektive faglige forbund (FOA, BUPL, SL...) og undersøge, hvilke politikker de har på området. Hvad de indeholder, og hvordan de anbefaler at handle i pågældende situation.



INDHOLD

IGANGSÆTTELSESOPGAVE.....	36
GODMORGEN SARAH: Opgave 1 – Refleksion i grupper.....	37
GODMORGEN SARAH: Opgave 2 – Afprøvning af dialog.....	38
MEDICIN PÅ EN NY MÅDE: Opgave 1 – Refleksion i grupper.....	39
MEDICIN PÅ EN NY MÅDE: Opgave 3 – Læg en plan og følg op på resultatet....	40



IGANGSÆTTELSESOPGAVE

Som indflyvning til arbejdet med temaet håndtering kan du bede de studerende enten individuelt eller i mindre grupper reflektere over disse spørgsmål:

- Har du været på en arbejdsplads, hvor I, efter en konfliktfyldt situation, har brugt tid på at drage læring af episoden? Det kan være episoder mellem fx borgere, kolleger eller pårørende
- Hvordan har I gjort det, og hvilken rolle har din leder spillet i den sammenhæng?

Tag efterfølgende en kort drøftelse af de studerendes erfaringer i plenum, hvor I evt. også kommer rundt om relevante nøglebegreber i teksten.



GODMORGEN SARAH

Opgave 1 – Refleksion i grupper

Varighed: 30–40 min.

1) DRØFT I MINDRE GRUPPER

- Hvad kan have betydning for, at Sarah har svært at komme op om morgenen?
- Hvad ville I hver især helst have, at medarbejderne på bostedet gjorde, hvis I var Sarah? Hvorfor?
- Er der forskel på jeres ønsker? Hvorfor?

2) DRØFT VIDERE I GRUPPERNE

Forestil jer, at I er personalegruppen i casen.

- Hvad gør I, nu hvor I skal tale om det på personalemødet? Hvordan kan I bedst drage læring af alle de konfliktsituationer, I indtil videre har haft med Sarah om morgenen?
- Bliv enige om en måde, hvorpå I kan inddrage Sarahs indefra-perspektiv i læringen, for at gøre morgenerne bedre både for jer og Sarah. Hvem skal konkret gøre hvad?
- Hvordan ville I gribe en samtale med Sarah an? Hvilke redskaber kunne være relevante at bruge i denne situation?
- Hvilke muligheder har I for at ændre på jeres egne arbejdsgange og rutiner for i højere grad at imødekomme Sarahs behov?

3) DRØFT DEREFTER

- Hvad tænker I om Margits rolle, når I læser casen? Hvilken betydning har den for de andre medarbejdere?
- Hvad bør afdelingslederen gøre i denne situation?

Evt. samlet opsamling i plenum eller på tværs af grupperne.



GODMORGEN SARAH

Opgave 2 – Afprøvning af dialog

Varighed: 45-60 min.

1) ARBEJD I MINDRE GRUPPER

Udpeg en i gruppen, der er Sarah, og en, der er Mina. Mina skal nu bruge dialogspørgsmålene til at undersøge sammen med Sarah, hvordan I kan få morgenerne til at være mindre konfliktfyldte. De andre i gruppen observerer.

Evt. kan alle, der er henholdsvis Sarah og Mina, mødes på tværs af grupperne og forberede sig kort.

Tag udgangspunkt i spørgsmålene til dialog med borgeren fra undervisningsmaterialet, men spørg ind til Sarahs erfaringer med morgenerne generelt. Ikke kun én morgen.

- Nogle morgener står du op helt af dig selv, og uden at det synes at være et problem; fortæl om hvad det er, der får disse morgener til at fungere så godt?
- Hvad sker der, når vi kommer og vækker dig?
- Hvad tænker du?
- Hvad gør vi, som hjælper dig?
- Hvad gør vi, som gør situationen værre?
- Hvad kunne vi gøre i stedet for?
- Hvad gør du for at klare situationen?
- Hvordan virker det, du gør?
- Har du gjort noget andet, der virkede godt andre gange?
- Hvad vil du gøre fremover i lignende situationer?

Som en alternativ version af øvelsen kan I lave et panel med tre stole, hvor tre studerende tilsammen er Sarah. Som en eller to personer interviewer, mens resten af holdet observerer.

2) REFLEKSION I GRUPPER

Når Mina har gennemført samtalen med Sarah, reflekterer resten af gruppen åbent over, hvordan de forstår situationen nu:

- Kom der oplysninger frem, som I ikke havde tænkt på før?
- Hvad har I lært? Hvordan vil I fremover gribe morgenerne an?

Efterfølgende fælles drøftelse i plenum.



MEDICIN PÅ EN NY MÅDE

Opgave 1 – Refleksion i grupper

Varighed: 40–50 min.

1) DRØFT I GRUPPER

I har nu hørt på beboermødet, hvordan et par af beboerne oplever medicinudleveringen. Men der kan være flere perspektiver hos de andre beboere:

- Hvis I vil høre flere beboeres mening, hvordan kan I så gribe det an?
- Hvilke andre grunde kan I forestille jer der kan være til, at der kan opstå konflikter i forbindelse med udleveringen af medicin?

Evt. opsamling i plenum.

2) DRØFT I GRUPPER

Når I har spurgt flere beboere og analyseret jer frem til, hvorfor konflikterne opstår, kan I reflektere over jeres praksis. Hvordan gør I, hvorfor gør I, som I gør, og hvad kan I gøre anderledes for at undgå de mange konflikter?

- Brug de oplysninger, I har fra borgerne i casen og find på to andre årsager til, at flere borgere bliver frustrerede og stressede, når de får udleveret medicin.
- Skriv de fire årsager ned.
- Skriv derefter ned, hvilke muligheder I har for at ændre jeres praksis, så I bedre imødekommer borgernes behov. Hvad kan I gøre for at undgå, at der opstår så mange konflikter?

Alternativt kan øvelsen gennemføres sådan, at én gruppe laver bud på årsager til en anden gruppe og omvendt.

Fælles opsamling i plenum.



MEDICIN PÅ EN NY MÅDE

Opgave 2 – Læg en plan og følg op på resultatet

Varighed: 20-30 min.

1) DRØFTELSE I GRUPPER

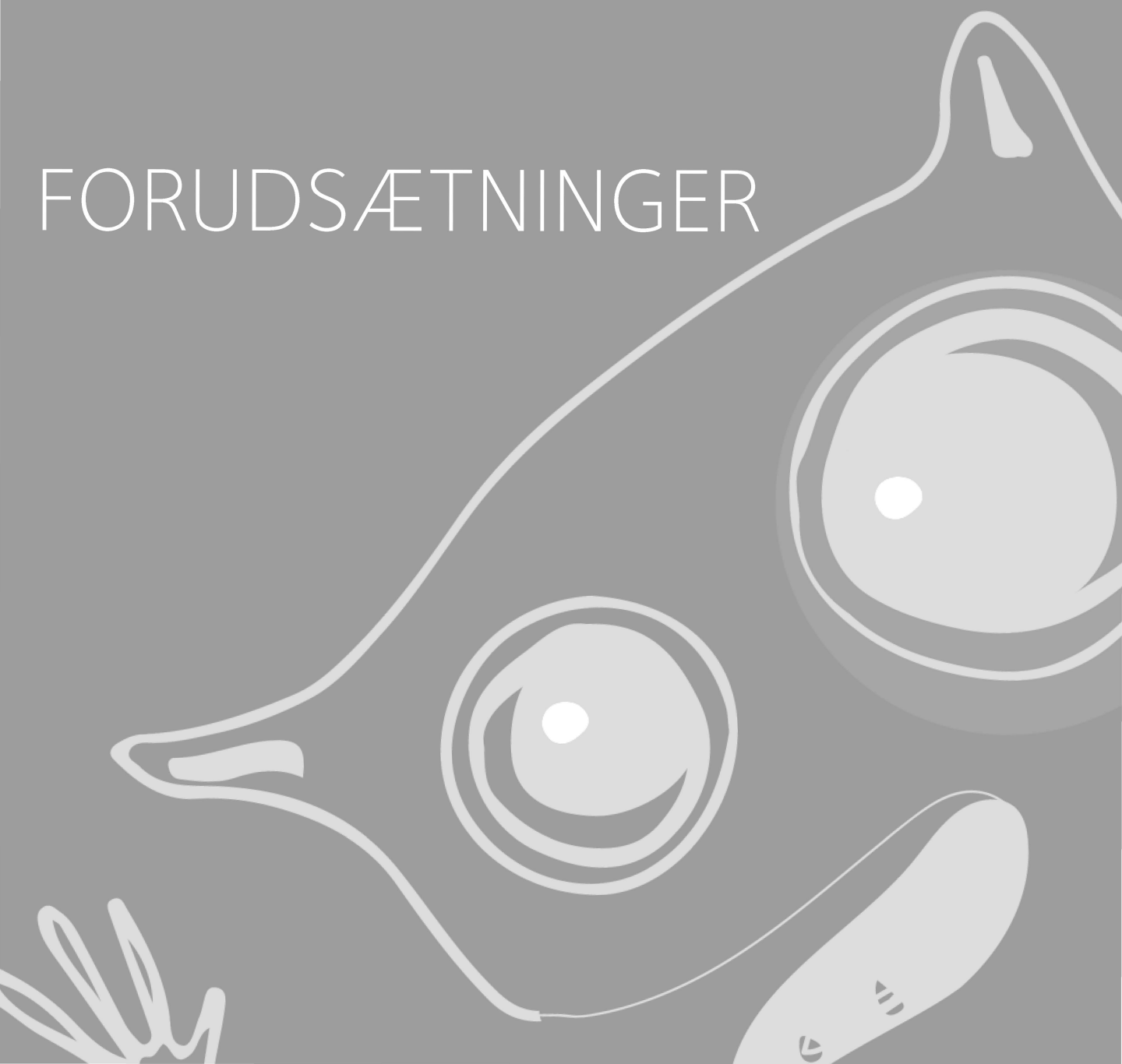
Hvem skal handle på det?

Der kan være mange muligheder for at ændre praksis i et tilfælde, som det der beskrives i casen. Borgerne skal selvfølgelig have deres medicin, men måske fungerer det bedre, hvis I udleverer medicinen et andet sted, hvor der ikke er så mange andre til stede – og så mange indtryk at forholde sig til. Eller på et andet tidspunkt, hvor I har mindre travlt og er mindre stressede, eller borgerne er mere udhvilede eller bedre tilpas. Måske er det godt, at det er de samme medarbejdere, der skiftes til at udlevere medicinen, så der kan opbygges en mere fast rutine.

- Vælg tre ting I vil ændre på.
- Hvem skal involveres, hvis ændringerne skal gennemføres? Beskriv for hver af de tre ændringer en plan for, hvad der skal få det til at ske.
- Hvem har det overordnede ansvar for, at ændringerne finder sted?
- Forebyggelse kan være svært at dokumentere. Hvordan holder I løbende øje med at de ændringer I har lavet virker, i forhold til at mindske konflikterne?

Opsamling i plenum, eller grupperne kan fremlægge for hinanden.

FORUDSÆTNINGER





INDHOLD

IGANGSÆTTELSESOPGAVER.....	47
I PRAKTIK: Opgave 1 – Refleksion i grupper.....	48
I PRAKTIK: Opgave 2 – Retningslinjer.....	49
FRA HOSPITAL TIL BOTILBUD: Opgave 1 – Refleksion i grupper.....	50
FRA HOSPITAL TIL BOTILBUD: Opgave 2 – Individuel skriveøvelse.....	51
TING, TING, TING: Opgave 1 – Refleksion i grupper.....	52
TING, TING, TING: Opgave 2 – Drøftelse af redskaber.....	53
TING, TING, TING: Opgave 3 – Carstens indefra-perspektiv.....	54



IGANGSÆTTELSESOPGAVE

Som indflyvning til arbejdet med temaet forudsætninger kan du bede de studerende enten individuelt eller i mindre grupper reflektere over disse spørgsmål:

- Er det altid et spørgsmål om den enkelte medarbejders tilgang og faglighed når det gælder forebyggelse af voldsomme episoder?
- Hvad har også betydning for om den enkelte medarbejder lykkes med at forebygge voldsomme episoder?

Og eventuelt:

- Hvad er et godt og trygt arbejdsmiljø for dig?
- Har du oplevet at være på en arbejdsplads, hvor arbejdsmiljøet var problematisk? Hvorfor? Hvordan håndterede ledelsen dette?
- Hvad er jeres erfaringer i forhold til at samarbejde med andre fagpersoner? Hvornår har I oplevet at det har fungeret godt og været en hjælp for borgeren? Hvornår har I oplevet at det har været svært – og hvorfor?
- Hvad er jeres erfaringer i forhold til betydningen af de fysiske rammer eller tilrettelæggelsen af arbejdet, i forhold til hvordan det kan påvirke konfliktniveauet.

Tag efterfølgende en kort drøftelse af de studerendes erfaringer i plenum, hvor I evt. også kommer rundt om relevante nøglebegreber i teksten.



I PRAKTIK

Opgave 1 – Refleksion i grupper

Varighed: 30–40 min.

1) DRØFT I GRUPPER

Hvad kan og bør Lise gøre i en sådan situation?

- Hvad kan hun bruge sine kollegaer til?
- Hvad kan hun bruge lederen til?
- Hvad kan hun bruge arbejdsmiljørepræsentanten til?
- Hvad kan hun bruge sin praktikvejleder til?
- Hvad kan hun bruge sin praktikansvarlige underviser til?

Hvad kan og bør lederen gøre i en sådan situation?

- Hvad er vigtigt, at lederen er opmærksom på i samtalen med Lise?
- Hvad kan lederen gøre for at forebygge, at Lise får en lige så ubehagelig oplevelse igen?
- Spiller det nogen særlig rolle, at Lise er studerende/praktikant? Hvordan?
- Hvad gør, at der kan være forskel på, hvad en leder 'kan' og 'bør' gøre?

Del evt. grupperne op, så halvdelen drøfter de spørgsmål, der relaterer sig til Lise, og den anden halvdel drøfter dem, der relaterer til lederens rolle. Grupperne kan dernæst sætte sig sammen på tværs og præsentere deres drøftelser for hinanden.

2) DRØFT I GRUPPER

- Hvad kan og bør Lises kolleger gøre for at følge op på episoden?
- Hvordan støtter medarbejdergruppen bedst Lise efter episoden?
- Hvad kunne Lises kolleger have gjort anderledes for at gøre hende mere tryk?
- Hvad kan Lises kolleger gøre fremover, for at sørge for at hun kommer til at føle sig godt tilpas i jobbet?



I PRAKTIK

Opgave 2 – Retningslinjer

Varighed: 25–35 min. (plus forberedelse)

Inden undervisningen kan du bede de studerende forberede sig enten individuelt eller i studiegrupper, ved at finde de relevante retningslinjer, der beskriver forebyggelse og håndtering af voldsomme episoder eller konflikter på en konkret arbejdsplads. Det kan fx være deres (kommende) praktiksted eller deres uddannelsessted.

1) ARBEJDE TO OG TO SAMMEN

- Beskriv, hvad retningslinjerne går ud på. Hvordan bliver konflikten berørt?
- Hvordan vægtes henholdsvis hensynet til medarbejderens sikkerhed og hensynet til borgerens trivsel og perspektiv?
- Hvordan ville Lise fra casen kunne bruge den politik du har fundet? Hvad vil være relevant for hende?
- Tænk derefter over: Er der noget du ønsker mere af? Savner du noget i retningslinjerne i forhold til den case, som du netop har læst?
- Hvilke refleksioner gør du dig om, hvad sådanne retningslinjer kunne og burde rumme og med hvilke formål?

2) DRØFT I GRUPPER ELLER PLENUM

- Har I retningslinjer /aftaler for hvorledes I håndtere konflikt, fx når I laver gruppearbejde? Kunne I fælles lave sådan en, ud fra disse grundige refleksioner I har gjort jer?



FRA HOSPITAL TIL BOTILBUD

Opgave 1 – Refleksion i grupper

Varighed: 25–35 min.

1) DRØFT I GRUPPER

- Hvad har Sofie brug for at føle sig tryk? Hvor kan kontaktpersonen eller Sofies team hente viden om dette, hvis hun/de er i tvivl?
- Hvad mener I, medarbejderne kunne have gjort for at undgå situationen, som gør, at Sofie bliver utryk og er på vej i kaos?
- Hvilke regler om videregivelse af oplysninger skal I som fagprofessionelle være særligt opmærksomme på i en sådan situation?
- Hvordan har I oplevet, at fx jeres praktiksted har forholdt sig til håndteringen af personfølsomme oplysninger?

Fælles opsamling

2) DRØFT I GRUPPER

- Hvilke eksterne fagpersoner eller institutioner skal I kunne samarbejde med, når I arbejder på et botilbud eller et forsorgshjem? Lav en fælles liste.
- Gennemgå listen og tal om, hvad der er særligt vigtig i forhold til disse typer af samarbejder. Hvad kræver det af jer som medarbejdere? Hvad kræver det af ledelsen?
- Tænk på den viden I har fået om tværprofessionelt samarbejde, på forskellige tidspunkter i jeres uddannelse. Hvilke begreber er I blevet præsenteret for?
- Kender I til andre konfliktsituationer med borgere, som havde rod i dårligt samarbejde med andre fagpersoner, institutioner eller sektorer?
- Hvad ville have kunnet forhindre disse konflikter?

Fælles opsamling



FRA HOSPITAL TIL BOTILBUD

Opgave 2 – Individuel skriveøvelse

Varighed: 10–15 min.

Brug individuelt 7 min. på at skrive til dig selv, hvilke personlige refleksioner du gør dig om din egen tilgang til det at samarbejde med andre på?

Vær ærlig, når du identificerer, hvad du synes du bidrager konstruktivt med, og hvor du har brug for at blive bedre til. Når du har skrevet denne selvrefleksion kan du overveje:

- Er det nogle forhold, du kan læse dig til?
- Er der nogle teknikker, du kan øve dig på (med studerende i kommende praktikker)?
- Er der nogle værdier, du kan orientere dig imod?

Giv evt. de studerende fem minutter, hvor de selv vælger hvem de evt. vil dele deres refleksioner med.



TING, TING, TING

Opgave 1 – Refleksion i grupper

Varighed: 30 min.

1) DRØFT I GRUPPER

- Hvilke andre årsager kan der være til Carstens adfærd, end dem som medarbejderne i casen nævner?
- Hvordan kan medarbejderne passe på sig selv, hinanden og de andre beboere, når Carsten smider rundt med lamper og andre ting?
- Hvordan kan medarbejderne forhindre at situationen eskalere og hjælpe Carsten med at bevare selvkontrollen? Hvilke faktorer spiller ind?
- Hvilken sammenhæng kan der være mellem stedets indretning og Carstens adfærd? Hvorfor?
- Hvordan kan botilbuddet indrettes anderledes – så det både er sikkert for medarbejderne at gå på arbejde, og så Carsten føler sig godt tilpas?

2) PROCES I GRUPPERNE

Tegn skitser af indretningen i botilbuddet. Hvordan det ser ud i den pågældende situation, og hvordan I tænker, at man kunne ændre ved indretningen for at gøre både Carsten og de andre beboere og medarbejderne mere trygge.

Tegn enten på store papirer eller brug lokalets tavler.

Del tegningerne med hinanden og særligt de refleksioner, der ligger til grund for jeres forslag til ændringer.



TING, TING, TING

Opgave 2 – Drøftelse af redskaber

Varighed: 20–30 min.

1) DRØFTELSE I MINDRE GRUPPER

- Hvilke muligheder, redskaber og metoder har I, hvis I vil blive klogere på, hvordan Carsten oplever situationen, og hvad hans voldsomme adfærd er udtryk for?
- Beskriv, hvordan I vil bruge dem.

Opsamling i plenum, eller grupperne går sammen to og to og præsenterer for hinanden.



TING, TING, TING

Opgave 3 – Carstens indefra-perspektiv

Varighed: 40–50 min.

At forstå borgeren indefra er et vigtigt element i at kunne håndtere eventuelle konflikter ved hjælp af refleksion og empati. Jo mere du kan få dine studerende til at foretage dette svære perspektivskifte, jo bedre kan de forstå intentionen i Carstens kommunikation, der tilsløres af det voldsomme udtryk, han har til slut. Ved at du beder dine studerende arbejde i et æstetisk udtryk med casen, øger du muligheden for at give dem indblik i Carstens vinkel.

Grupperne viser det de har lavet, for hinanden.

For inspiration: [Eksempel på poetry slam](#), Forlaget Projekt Udenfors digtsamlinger (www.udenfor.dk). Diverse biografier og italesættelser af et indre perspektiv.

1) ARBEJD I GRUPPER

Det er vigtigt at forsøge at forstå borgerens indefra-perspektiv. I forståelsen af borgerens indefra-perspektiv ligger nøglen til at forstå evt. uhensigtsmæssig adfærd eller en voldsom hændelse.

Lav nu i små grupper et æstetisk udtryk for, hvordan Carsten har det, og hvorfor han reagerer, som han gør.

Det kan I fx gøre ved at anvende poetry slam; en fortætning af hans følelsesudtryk, som vil fremstå som et moderne digt, lave en sang eller en installation. Eller i form af at skrive et almindeligt digt, lave et maleri, finde et stykke musik, skrive et brev fra Carsten til en ven eller et familiemedlem om hvordan han har det. Eller I kan finde på noget helt andet.

Efterfølgende deler hver gruppe deres 'Carstens udtryk' med hinanden.

Afsluttende fælles opsamling med fokus på, hvilken forståelse disse måder at arbejde på giver for Carsten.

Undervisningsmaterialet og undervisermanualen er udarbejdet for Socialstyrelsen af Socialt Udviklingscenter SUS og Københavns Professionshøjskole med inddragelse af VIA University College.

2018

Socialstyrelsen

Edisonvej 18, 1. sal

5000 Odense C

www.socialstyrelsen.dk

Socialt Udviklingscenter SUS

Nørre Farimagsgade 13

1364 København K

www.sus.dk

