



# Tjeklister

## Robusthed i arbejdet med konflikter og vold

Tjeklisterne  
er udarbejdet i  
tilknytningen  
til temahæftet  
**Robusthed  
i arbejdet med  
konflikter og vold**  
© Hans Old Jensen  
og Vold som  
Udtryksform  
2016

# Sammen med borgeren

## Tjekliste

### Individ

#### Faglighed

- Tilegnelse af faglig viden, der matcher opgaverne
- Bevidsthed om roller – hvad kan jeg, hvad kan jeg ikke?
- Være undersøgende på borgerens adfærd
- Åbenhed om egen rolle og lydhørhed over for kollegers og leders sparring
- Se den voldsomme adfærd som en kommunikationsform
- Supervision og sparring

#### Magtesløshed

- Åbenhed og nysgerrighed om, hvornår man føler sig mest presset
- Undersøgelse af hændelser og egne reaktionsmønstre
- Opmærksomhed på de impulser, der opstår i mødet med trusler og vold
- Opmærksomhed på tidligere anvendte gode strategier i belastede situationer

#### Bekymring og realitetstjek

- Fokus på bekymringsniveau og udvikling af copingstrategier
- Inddrage gruppe og ledelse i strategierne
- Få hjælp til at udvikle copingteknikker

#### Meningsfuldhed

- Tilstræbe at forstå borgeren gennem faglig viden
- Gå til gruppen eller ledelsen, hvis tiltag virker meningsløse
- Arbejde bevidst med egne værdier og drøfte det med kolleger og ledelse, hvis de ikke kan overholdes
- Tilstræbe at holde af borgerne

## Gruppe

### Faglighed

- Faglig viden som fælles pulje
- Vidensdeling
- Feedback på opgaver
- Fokus på problemløsning
- Supervision som læringsplatform

### Magtesløshed

- Åbenhed om, at man kan føle sig magtesløs
- Fælles undersøgelse af reaktioner i belastede øjeblikke
- Feedback på egen 'blindhed' og evt. forsvarsmekanismer
- Dele strategier for, hvordan man understøtter hinanden i voldsomme situationer
- Aftaler om afløsning og signaler på, hvornår det er behov for det
- Fælles supervision og sparring

### Bekymring og realitetstjek

- Drøfte bekymringsniveauet åbent
- Drøfte, hvilke hændelser der får mest opmærksomhed
- Dele viden om risiko
- Aftale, hvad man giver videre til kolleger, fx på SMS

### Meningsfuldhed

- Fælles forståelse for aftalerne om den enkelte borger og loyal opfølgning
- Åbne drøftelser om tilgangen med et problemløsende fokus
- Tilbagevendende etiske diskussioner om måden at møde og behandle borgerne
- Tilstræbe at holde af borgerne og tale varmt og positivt om dem

## A Ledelse

### Faglighed

- Fokus på, at kompetencer er til stede i medarbejdergruppen
- Tilføre ny viden ved nye situationer
- Definere opgaver, prioritere indsats
- Sparring til medarbejdere
- Være tæt på i belastende perioder
- Iværksætte afklaring, redegørelse og efterfølgende oplæring efter voldsomme episoder
- Tilføre nødvendige ressourcer til håndtering, indkøring, daglig drift
- Være parat til at foretage fysiske ændringer

### Magtesløshed

- Vedgå, at 'klappen kan gå ned'
- Deltage i undersøgelse af belastende øjeblikke
- Støtte udvikling af strategier for at vende tilbage til den faglige rolle ved tab af kontrol
- Tilrettelægge vagtplaner, så personalet har mulighed for at trække sig, hvis 'klappen går ned'

### Bekymring og realitetstjek

- Sætte rammer for, hvordan man taler om belastninger og fx tilgår journaler i fritiden
- Være opmærksom på sparring til medarbejdere, der er særligt følsomme, og understøtte dem med sparring
- Sikre et realistisk og problemløsende fokus i medarbejdergruppen

### Meningsfuldhed

- Arbejde aktivt på at facilitere meningsfulde pædagogiske tiltag
- Sikre, at medarbejderne har ejerskab i forhold til aftaler
- Være tæt på i vanskelige perioder
- Inddrage etik i udviklingen af handleplaner



## Organisation

### Den faglige rolle

- Ressourcer til kompetenceudvikling
- Afklare forventninger til rollen
- Støttefunktioner i form af særligt uddannede fagpersoner, der kan indkaldes
- Systemer til samkøring af faglig viden om borgere

### Magtesløshed

- Forståelse for, at alle har et belastningspunkt, hvorefter man ikke arbejder hensigtsmæssigt.
- Ressourcer til, at de forskellige strategier er mulige i hverdagen
- Ressourcer til supervision

### Bekymring og realitetstjek

- Redskaber til risikovurdering

### Meningsfuldhed

- Sikre at den faglige kompetence er til stede i organisationen og kan støtte gruppen i at udvikle en meningsfuld pædagogik
- Tilføje nødvendige ressourcer i en indkøringsperiode
- Overordnede retningslinjer for mødet med borgerne

# Overgangsrummet

## Tjekliste

### Individ

#### Briefing

- Grundig forberedelse før forventet stressfyldt situation
- Gennemgå forskellige strategier
- Indgå aftaler med kolleger om støtte
- Sikre flugtveje
- Sige fra, hvis det er svært at fastholde den professionelle rolle

#### Problemløsning/læring

- Se episoder som læringsmuligheder
- Stille egen uformåenhed i situationen til skue
- Villighed til at aflære og lære nyt

#### Debriefing

- Mulighed for debriefing
- Villighed til at deltage i debriefing
- Åbenhed om graden af påvirkning af en hændelse

### Gruppe

#### Briefing

- Gennemtænke briefingstrategier
- Aftale, hvordan man optimalt videregiver information
- Være opmærksom på, at der er stor forskel på, hvad man kan blive presset af
- Undgå opdeling i A- og B-hold

#### Problemløsning/læring

- Omsorg for og støtte til den kollega, der er presset
- Fokus på læring og vidensdeling
- Feedback, også med kritik
- Se udfordringen som fælles

#### Debriefing

- Mulighed og rutiner for debriefing

## **A** Ledelse

### **Briefing**

- Skabe gode rammer for briefing
- Sikre tid til overlevering og til at skabe tilpasningsstrategier undervejs
- Fastholde medarbejderne i regelmæssig briefing
- Evt. indføre risikovurderingssystemer
- Være opmærksom på, at nogle er mere udfordret end andre
- Understøtte dem og arbejde på at øge deres faglige rolle i forhold til arbejdspladsens belastninger

### **Problemløsning/læring**

- Vise omsorg for den belastede og samtidig insistere på læring
- Problemløsende fokus
- Rammer for, at der kan skabes læring på baggrund af hændelser
- Evt. inddragelse af eksterne fagpersoner til at understøtte udviklingen

### **Debriefing**

- Rammer for debriefing
- Sikre at medarbejderne har kendskab til debriefing
- Faste rutiner for debriefing



## Organisation

### **Briefing**

- Ressourcer til briefing
- Evt. redskaber til risikovurdering

### **Problemløsning/læring**

- Ressourcer til etablering af læringsrum
- Etablering af specialistteam, der kan understøtte ved behov

### **Debriefing**

- Ressourcer til debriefing
- Krisebreddskabsplaner
- Mulighed for debriefing med en professionel debriefer

# Restitutionsrummet

## Tjekliste

### Individ

#### Pauser

- Korte pauser i løbet af arbejdsdagen med fokus på andet end arbejde.

#### Relationer på arbejdet

- Opmærksom på egen og andres sårbarhed
- Være omhyggelig med kommunikation, så relationerne ikke bliver belastet heraf
- Bede om og give feedback
- Tage ansvar for negative impulser og arbejde på at skabe gode relationer

#### Relationer i privatlivet

- Udvikling af private relationer
- Opmærksom på at skabe gode og intense øjeblikke med børn, familie og venner
- Deltage i aktiviteter, der skaber glæde og samhørighed

#### Tankekontrol

- Strategier for bekymringstanker
- Dannelse af tanke-øer til brug under pres

#### Søvn, motion, meditation

- Skabe hverdag med mulighed for restitution
- Overveje, hvad der virker bedst, og øge dette i stressede perioder

### Gruppe

#### Pauser

- Fælleshed om afholdelse af pauser

#### Relationer på arbejdet

- Fokus på at fastholde høj faglighed og opmærksomhed på det relationelle
- God feedbackkultur
- Evne til at håndtere konflikter
- Åbenhed og tolerance, anerkendende fokus mhp. at fastholde kolleger i den professionelle rolle

#### Tankekontrol

- Dele strategier for tankekontrol
- Aftaler for, hvornår man sammen vil forholde sig til problematikker

#### Søvn, motion, meditation

- Opmærksomhed på hinandens restitution, tale om betydningen



## **A** Ledelse

### **Pauser**

- Klarhed om pauser og målet med dem
- Tid og rum til pauser
- Mulighed for nedsat arbejdstid med nogle borgere, evt. jobrotationsordninger

### **Relationer på arbejdet**

- Opmærksomhed på konflikter og håndtering
- Facilitering af faglige diskussioner
- Omsorg og opmærksomhed
- Plads til det relationelle

### **Tankekontrol**

- Markere forventning om, at medarbejderne restituerer i fritiden
- Bearbejde arbejdsrelaterede bekymringer på arbejdspladsen
- Skabe rum for sparring og problemløsning i arbejdstiden

### **Søvn, motion, meditation**

- Krav om at medarbejderne er restituerede, når de møder på arbejde

## Organisation

### **Pauser**

- Ressourcer til, at de ansatte kan holde pauser i løbet af dagen
- Overordnet politik om nødvendigheden af pauser

### **Relationer**

- APV og trivselsmålinger
- Håndtering af konflikter (HR-afdeling eller eksterne konsulenter)

### **Tankekontrol**

- Skabe rammer for at håndtere problemer i arbejdstiden
- Mulighed for støttesamtaler

### **Søvn, motion, meditation**

- Sundhedsordninger, evt. med adgang til fitness
- Mulighed for mindfulness