



Undervisernoter:

Konflikthåndtering og forebyggelse på institutioner – håndtering

Voksenansvar for anbragte børn og unge

Konflikthåndtering og forebyggelse på institutioner - håndtering

Målgrupper:

- Alle anbringelsessteder
- Private opholdssteder
- Døgninstitutioner

Undervisernoterne består af to dele:

1. del: Baggrundsviden til underviseren
2. del: Noter til de enkelte slides til undervisningen

1. del: Baggrundsviden til underviseren

Overskrift	Noter
Dette moduls indhold:	Dette modul indeholder: <ul style="list-style-type: none">• Inspiration til udarbejdelse af arbejdsgange, der sikrer god håndtering af magtanvendelser og konfliktsituationer• Inspiration til konfliktløsning• Introduktion til metoder til konflikthåndtering
Varighed:	Hvis hele modulet gennemføres som foreslået, vil der skulle sættes ca. 3½ timer af til undervisningen eksklusiv pauser.
Målgruppe:	Materialet er målrettet til undervisning af ledere og medarbejdere i private opholdssteder og på alle typer af døgninstitutioner, dvs. almindelige åbne døgninstitutioner, delvis lukkede afdelinger på åbne døgninstitutioner, delvis lukkede døgninstitutioner samt åbne, sikrede og særlig sikrede afdelinger på sikrede institutioner.
Anvendelse:	Materialet består af flere moduler med tilhørende undervisernoter. I alle

	<p>moduler er der fokus på at forebygge og håndtere magtanvendelse i praksis.</p> <p>Materialet kan anvendes som en del af en kursusdag eller tilrettelægges som et selvstændigt undervisningsforløb fx. ved temadage, personalemøder eller lignende. På Socialstyrelsens hjemmeside findes forslag til sammensætning af kursusdage.</p> <p>Hvert modul foreligger i to udgaver, en låst PDF-fil og en Power Point udgave, der kan redigeres i. Herved kan materialet tilpasses den pågældende deltagerkreds. Eksempelvis er der forslag til øvelser, disse kan udelades, hvis underviser vurderer, at det ikke er relevant for deltagerkredsen. Hvis underviser vurderer, at der er et behov for at gå i dybden med udvalgte øvelser eller emner, er dette også muligt. Det er ligeledes muligt at tilpasse materialet til den målgruppe deltagerne arbejder med eksempelvis i forhold til målgruppens alder.</p>
Generel forberedelse:	<p>Det anbefales, at underviser forbereder sig ved brug af lovtekst, bekendtgørelse og vejledning. Derudover findes supplerende informationsmateriale på Socialstyrelsens hjemmeside, herunder casemateriale og dilemmafilm.</p>
Supplerende materiale, der kan anvendes i undervisningen	<p>Der er ingen forslag til supplerende materiale i dette modul.</p>
Baggrund for lov om voksenansvar for anbragte børn og unge	<p>I juni 2013 nedsatte den daværende regering Udvalget om magtanvendelse på anbringelsessteder for børn og unge (Magtanvendelsesudvalget). Udvalget havde til formål at afklare, beskrive og analysere de etiske, juridiske og praktiske grænsedragninger for anvendelse af magt over for anbragte børn og unge, herunder en analyse af udfordringerne ved det daværende regelsæt. Magtanvendelsesudvalget skulle endvidere komme med forslag til et kommende regelsæt.</p> <p>Baggrunden for nedsættelsen af udvalget var bl.a., at både Folketingets Ombudsmand og Folketingets § 71-tilsyn havde påpeget, at det eksisterende hjemmelsgrundlag for magtanvendelse på børne- og ungeområdet var uklart.</p> <p>Magtanvendelsesudvalget havde en bred sammensætning af medlemmer bl.a. med kommunale og regionale repræsentanter, repræsentanter for relevante organisationer for praksisfeltet samt børneorganisationer samt faglige eksperter. I udvalgsarbejdet deltog tre børneeksperter, som tidligere har været anbragt. Daværende direktør ved Folketingets ombudsmand Jens Møller fungerede som formand for udvalget. Børnerådet sikrede endvidere yderligere inddragelse af børn og unge gennem tre børneekspertgrupper.</p> <p>Magtanvendelsesudvalget afgav i marts 2015 betænkning nr. 1551/2015 om magtanvendelse over for børn og unge, der er anbragt uden for hjemmet.</p> <p>Magtanvendelsesudvalget anbefalede, at der blev udarbejdet et helt nyt og</p>

selvstændigt regelsæt om magtanvendelse over for anbragte børn og unge med en tydeliggørelse af de eksisterende regler, herunder med tydeliggørelse af børn og unges rettigheder i relation til magtanvendelse og andre indgreb i deres selvbestemmelsesret. På enkelte områder anbefalede udvalget en vis udvidelse af adgangen til at gribe ind overfor anbragte børn og unge, herunder muligheden for afværgehjælp og undersøgelse af et barn eller en ung person på sikrede døgninstitutioner. Udvalget tog i sine overvejelser og anbefalinger udgangspunkt i børn og unges grundlæggende rettigheder, herunder retten til omsorg og beskyttelse.

Den 5. november 2015 indgik Regeringen, Socialdemokraterne, Dansk Folkeparti, Liberal Alliance, Alternativet, Radikale Venstre, Socialistisk Folkeparti og Det Konservative Folkeparti en aftale om rammerne for voksenansvar over for anbragte børn og unge (Klare rammer for voksenansvar over for anbragte børn og unge). Aftalen følger op på aftalen om udmøntningen af satspuljen for 2016 for social- og indenrigsområdet. Aftalen lægger sig tæt op ad anbefalingerne fra Magtanvendelsesudvalget, og loven om voksenansvar for anbragte børn og unge er en udmøntning af den politiske aftale.

Lov om voksenansvar har til formål at fastsætte rammer for plejefamilier og personales adgang til, som led i varetagelsen af den daglige omsorg, at anvende magt og foretage andre indgreb i anbragte børn og unges Selvbestemmelsesret og sikre de anbragte børn og unges retssikkerhed i forbindelse hermed.

Lov om voksenansvar for anbragte børn og unge regulerer forholdene under anbringelsen, og den indeholder således blandt andet flere af de bestemmelser, der før fandtes i Servicelovens §§ 123-123d samt den tidligere magtanvendelsesbekendtgørelse. Bestemmelser om afgørelser om anbringelse og kriterier for anbringelse på delvis lukkede afdelinger og delvis lukkede institutioner samt sikrede afdelinger og særlig sikrede afdelinger er samlet i servicelovens §§ 63a-63c i kapitel 11 om særlig støtte til børn og unge.

2. del: Noter til de enkelte slides til undervisningen

Dias 2:

<p>Formål</p> <ul style="list-style-type: none">• At fagpersoner får kendskab til, hvordan retningslinjer, definerede arbejdsopgaver og arbejdsgange kan bidrage til håndteringen af konflikter og magtanvendelser• At fagpersoner får introduktion til relevante redskaber og metoder til konflikthåndtering og konfliktløsning <p>Konflikthåndtering og forebyggelse - Håndtering</p> <p>2</p>
--

	Noter: Formål
Dias 2	Gennemgå dias og præsentér formålet med undervisningen.

Dias 3:

<p>Indhold</p> <p>Dette modul indeholder:</p> <ul style="list-style-type: none">• Inspiration til udarbejdelse af arbejdsgange, der sikrer god håndtering af magtanvendelser og konfliktsituationer• Inspiration til konfliktløsning• Introduktion til metoder til konflikthåndtering <p>De andre moduler indeholder blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none">• Indberetninger• Opfølgning på magtanvendelser• Kultur og rammer• Introduktion til risikovurderinger <p>Konflikthåndtering og forebyggelse - Håndtering 3</p>
--

Dias 3	<p>Noter: Indhold</p> <p>Gennemgå dias.</p> <p>De andre moduler kan findes på Socialstyrelsens hjemmeside sammen med film- og casemateriale.</p>
--------	---

Dias 4:

<p>Børn og unges rettigheder</p> <p>Forbud mod tortur, nedværdigende, ydmygende og hånende behandling</p> <p>Det afgørende er ikke altid handlingen eller ordene, men måden og oplevelsen</p> <p>Konfliktåndterling og forebyggelse - Håndtering</p> <p>5</p>

	<p>Noter: Børn og unges rettigheder</p>
Dias 5	<p>Gennemgå dias og spørg deltagerne:</p> <p><i>Hvor mange har oplevet, at en kollega har talt nedværdigende til et barn?</i></p> <p><i>Hvor mange har lavet en indberetning på det?</i></p> <p><i>Vil man konfrontere en kollega efter en magtanvendelse, som man er uenig i?</i></p> <p>Få personer vil indberette en kollega, selvom de mener, at kollegaen er gået over grænsen. Det handler om kultur på arbejdspladsen, at være en del af fællesskabet og bakke sine kolleger op. Man kan være bange for repressalier, for at blive ekskluderet eller ikke at blive troet på. Som fagperson har man skærpet indberetningspligt – som også gælder overfor kolleger.</p>

Dias 5:

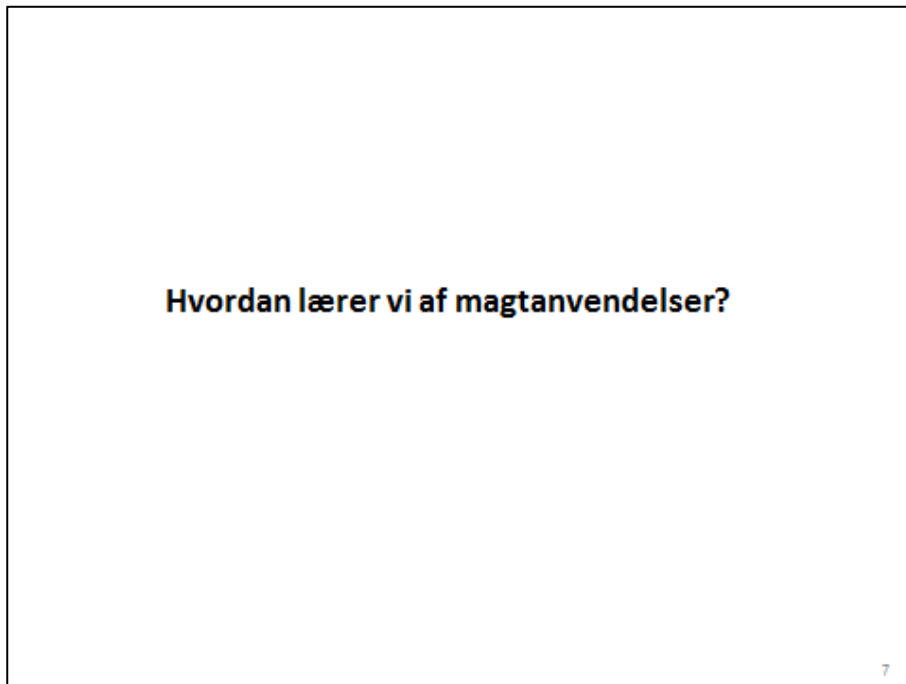
Øvelse om dilemmafilm

[Film om Dan på 15 år og en presset kollega](#)

Konfliktløsning og forebyggelse - Håndtering 6

Dias 6	<p>Noter: Øvelse om dilemmafilm</p> <p>Vis filmen og start eventuelt en dialog ud fra refleksionsspørgsmål, der findes under filmen på hjemmesiden.</p>
--------	--

Dias 6:



	Noter: Hvordan lærer vi af magtanvendelser?
Dias 7	<p>Generel intro:</p> <p>Dette modul omhandler håndteringen af konflikter og magtanvendelser bl.a. ved brug af tydelige arbejdsgange, konfliktløsningsredskaber og præsentation af konkrete tilgange og metoder. Der præsenteres en metode No Power – No Lose, som er til <i>inspiration</i> i hverdagen. Brug af metoden kræver yderligere viden, men præsentér den som inspirationsmateriale.</p> <p>Der er yderligere to moduler, der handler om identifikation og forebyggelse. Disse moduler findes på Socialstyrelsens hjemmeside.</p>

Dias 7:

Hvordan lærer vi af magtanvendelser?

Det er en forpligtelse, at anbringelsesstedet følger op på eventuelle magtanvendelser med henblik på løbende læring og forebyggelse af lignende situationer.

Dette kan gøres ved at have fokus på tre temaer:

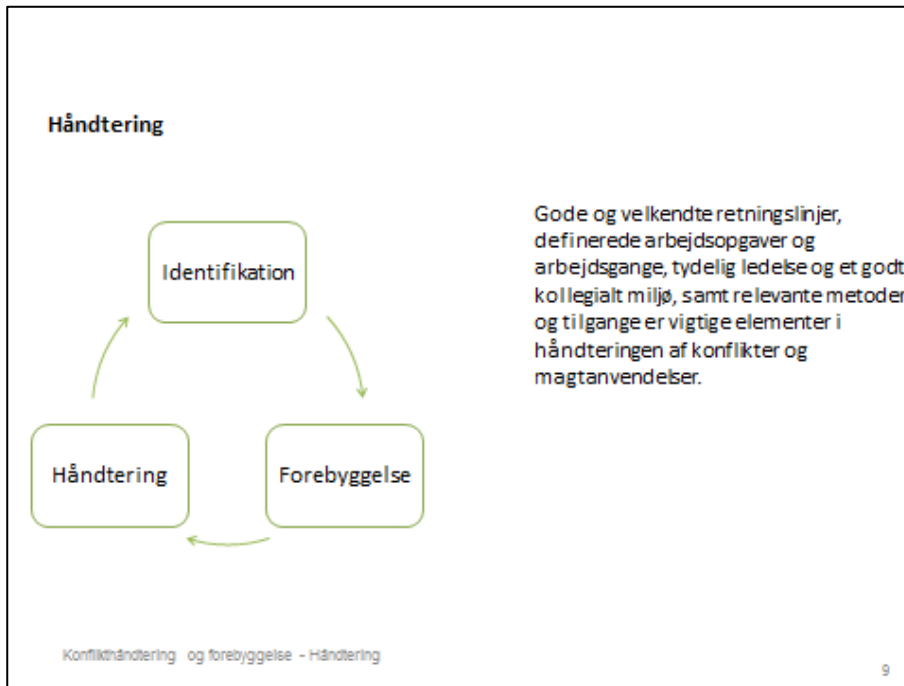
```
graph TD; A[Identifikation  
Viden om risiko,  
konflikter og  
magtanvendelser] --> B[Forebyggelse  
Viden om forebyggende  
tiltag]; B --> C[Håndtering  
Viden om arbejdsgange,  
procedurer og tilgange  
og metoder]; C --> A;
```

Konflikt håndtering og forebyggelse - Håndtering

8

	Noter: Hvordan lærer vi af magtanvendelser?
Dias 8	<p>Gennemgå dias og figuren.</p> <p>Alle på arbejdspladsen spiller en rolle i forhold til identifikation, forebyggelse og håndtering af konflikter og magtanvendelser på anbringelsesstedet.</p> <p>På næste dias præsenteres indholdet nærmere.</p>

Dias 8:



	Noter: Håndtering
Dias 9	<p>Gennemgå dias.</p> <p>Tydelige beskrivelser af arbejdsgange og procedurer kan være med til at understøtte en professionel håndtering af magtanvendelser, da medarbejderne ikke kommer i tvivl, om deres ansvar før, under og efter konfliktsituationer.</p>

Dias 9:

Udarbejdelse af arbejdsgange og retningslinjer

Noter: Udarbejdelse af arbejdsgange og retningslinjer

Dias
10

Generel intro:

De kommende dias giver inspiration til udarbejdelsen af arbejdsgange og retningslinjer. Der indgår øvelser og drøftelse, der kan hjælpe deltagerne til at få drøftet overvejelser om arbejdsgange og til at igangsætte udarbejdelsen af lokale arbejdsgange.

Dias 10:

Udarbejdelse af lokale arbejdsgange

En tydelig beskrivelse af arbejdsgange kan være med til at understøtte en professionel håndtering af magtanvendelser.

- Medarbejderne bør involveres i udarbejdelsen, så der skabes rum til faglige diskussioner og ejerskab til beskrivelserne
- Det skal tydeligt fremgå, hvem der har ansvaret for at gøre hvad og hvornår
- Beskrivelsen af arbejdsgange skal løbende evalueres, for at sikre at de er relevante og anvendelige

Noter: **Udarbejdelse af lokale arbejdsgange**

Dias
11

Gennemgå dias.

Anbringelsesstedets ledelse skal sørge for, at personalet er orienteret om arbejdsgangene og følge op på, at regler og procedurer bliver overholdt. Medarbejderne skal ikke være i tvivl om, hvem der kan træffe hvilke beslutninger.

Det er hensigtsmæssigt, at så mange som muligt i personalegruppen involveres i udarbejdelsen af beskrivelserne. Det giver ledelsen og medarbejdere en mulighed for at tale om faglige udfordringer i relation til de enkelte arbejdsgange, og det skaber mulighed for, at flere medarbejdere føler ejerskab over beskrivelserne.

Dias 11:

Opgaver hvor der kan være behov for at etablere lokale arbejds gange

Hvordan:

Sikrer vi, at alle ved, hvem der kan træffe hvilke beslutninger i hvilke situationer?

Sikrer vi, at alle ved, hvem der gør hvad i hvilke situationer?

Sørger vi for vores sikkerhed i situationer, hvor der kan være fare involveret?

og hvornår kontakter vi politiet og myndighed?

? Hjælper vi barnet/ den unge til at redegøre for sin oplevelse?

Genskaber vi relationen til barnet/den unge efter en magtanvendelse?

Tager vi hånd om andre, der har overværet en magtanvendelse?

Sikrer vi, at barnet/den unge er bekendt med sine rettigheder, herunder mulighed for og hjælp til at klage?

og hvornår får vi talt om situationen med kolleger og/eller leder?

Dokumenterer vi magtanvendelser, begrundelser herfor og tidligere afprøvede pædagogiske tiltag?

Konfliktåndtering og forebyggelse - Håndtering 12


	<p>Noter: Opgaver hvor der kan være behov for at etablere lokale arbejds gange</p>
Dias 12	<p>Gennemgå dias og brug nedenstående eksempler, hvis det er nødvendigt. Nogle anbringelsessteder vil allerede have gennemarbejdede arbejds gange, hvorfor dias kan gennemgås hurtigt. Gå videre til næste dias og drøft i stedet praksis omkring arbejds gangene.</p> <p>Eksempler:</p> <p><i>Hvornår skal ledelsen kontaktes i weekender. Hvem skal kontaktes? Hvor hurtigt?</i></p> <p><i>Går der et beredskab i gang, hvis der har været alvorlige situationer?</i></p> <p><i>Hvis en hændelse skal politianmeldes, hvem gør det? Gør ledelsen det på vegne af medarbejderen?</i></p> <p><i>Er der en procedure for, hvem der taler med det involverede barn, hvem der taler med andre børn, hvem kontakter forældre?</i></p>

Dias 12:

Summøvelse

- Hvor findes disse og er de kendte for alle?
- Hvem har ansvar for hvilke opgaver?
- Hvad har I behov for? Fra ledelsen?
Fra kolleger?
- Hvordan vil I sikre, at alle arbejdsgange er kendte?
- Hvordan vil I holde arbejdsgangene opdaterede?
- Hvem har ansvar for opdatering og for introduktion af nye medarbejdere?

Er der tydelige arbejdsgange på jeres arbejdssted?
Hvordan får I udarbejdet og implementeret arbejdsgange?



Konfliktåndtering og forebyggelse - Håndtering

13

	Noter: Summøvelse
Dias 13	Gennemgå dias og øvelsen i mindre grupper, hvis den er relevant. Opsummer kort i plenum. Opfordre frivillige blandt deltagerne til at melde sig til at arbejde videre efter undervisningen i samarbejde med en ledelsesrepræsentant.

Dias 13:



Dias 13	<p>Noter: Konfliktløsning</p> <p>Generel intro:</p> <p>De følgende dias omhandler viden om konflikter og konfliktløsning. Der indgår en øvelse med en dilemmafilm. Der kan vælges en anden film fra Socialstyrelsens hjemmeside, hvis det findes relevant.</p>
------------	---

Dias 14:

Konflikter i personalegruppen

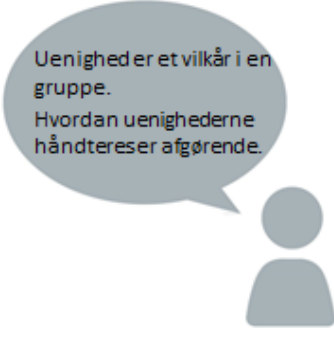
Uenighed i en personalegruppe om tilgange til børnene eller de unge *kan* være årsag til konflikter med børnene eller de unge.

Uenighed kan blandt andet skyldes:

- Normer og værdier
- Opfattelse af situationen
- Tidligere erfaringer
- Manglende viden eller indblik
- Misforståelser

Hvis børnene eller de unge mærker uenighed eller konflikter blandt personalet, kan det resultere i usikkerhed, problemskabende adfærd og situationer, som kan ende i en magtanvendelse.

Uenighed er et vilkår i en gruppe.
Hvordan uenighederne håndteres afgørende.

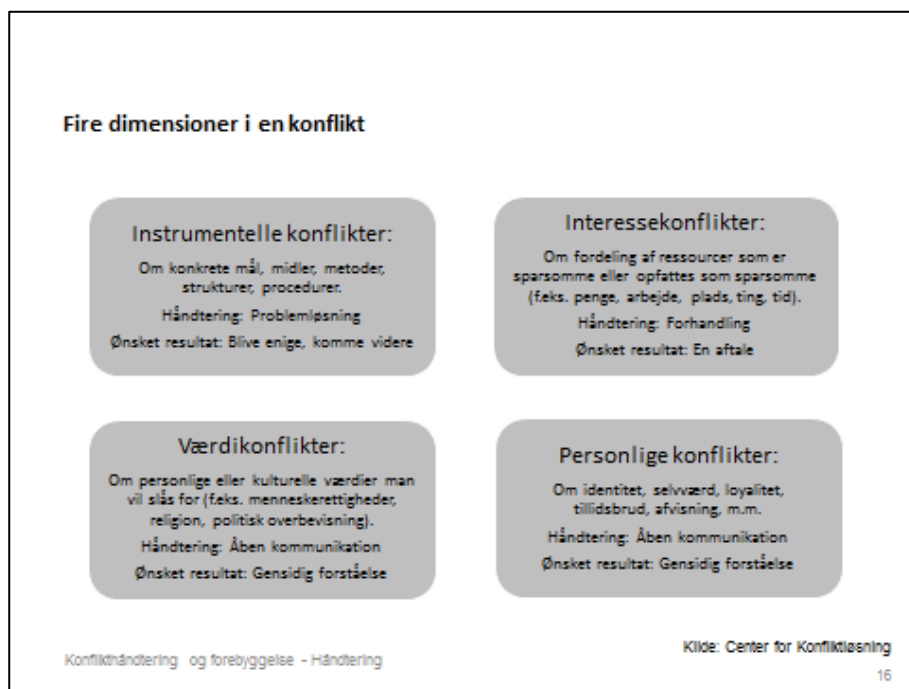


Konflikthåndtering og forebyggelse - Håndtering

15

	<p>Noter: Konflikter i personalegruppen</p>
Dias 14	<p>Gennemgå dias.</p> <p>Det er ikke hensigten med dette dias at bringe eksisterende konflikter op til debat. Det er hensigten at sætte ord på, hvordan konflikter i personalegruppen kan bidrage til konflikter med børnene eller de unge. Uenighed i en personalegruppe om tilgange til børnene eller de unge kan være årsag til konflikter med børnene eller de unge. Forskning om gruppedynamik viser, at uenighed er et vilkår i mange grupper, og derfor er håndteringen af denne uenighed afgørende. Det kan skabe store frustrationer, hvis medarbejdere føler, at de modarbejdes eller misforstås i deres handlinger.</p> <p>Ledelsen er vigtig i disse situationer, da en tydelig retning på arbejdsstedet vil kunne forebygge disse frustrationer. Ledelsen har til ansvar, at alle medarbejdere følger samme retning og håndterer situationer, hvor nogle medarbejdere handler imod den fælles retning, samt at medarbejderne støtter op om denne.</p> <p>Eksempel: <i>Hvis en medarbejder ikke kan se, at en bestemt handling er en magtanvendelse, eller hvis en medarbejder konsekvent undlader at indberette magtanvendelser.</i></p> <p>Brug evt. diskussionen tilbage fra dias 9 om forbud mod nedværdigende adfærd som eksempel. Næste dias giver et overblik over forskellige slags konflikter.</p>

Dias 15:



Noter: **Fire dimensioner i en konflikt**

Dias
15

Gennemgå dias og præsentér de fire dimensioner i en konflikt som Center for Konfliktløsning har lavet. Oversigten kan bruges til at få indsigt i mange forskellige konflikter.

I enhver konflikt vil der være et udgangspunkt, hvorfra det er nyttigt at forsøge at rede trådene ud. Hvis det handler om følelser hos den ene part eller hos begge, nytter det ikke at forvente, at parterne er fornuftige og "holder sig til sagen". Og hvis der er reelle og alvorlige interessekonflikter mellem to parter, nytter det ikke at tage udgangspunkt i deres personlige følelser.

Instrumentelle konflikter om konkrete mål, midler, metoder, strukturer, procedurer

Her er tale om "rene" konflikter, som endnu ikke er "forurenede" af negative følelser, personificeringer, bebrejdelser m.m. To mennesker har en uoverensstemmelse. Det kan være uenighed om, hvor familien skal holde ferie, hvordan en opgave skal udføres osv. De er uenige om, hvad de skal gøre, og de må finde en løsning for at komme videre. Den type konflikter har vi ofte, og kun et fåtal af dem fører til fjendskab eller traumer.

Interessekonflikter om fordeling af ressourcer som er sparsomme eller opfattes som sparsomme (f.eks. penge, arbejde, plads, ting, tid)

Her konkurreres om ressourcer, som er sparsomme eller tilsyneladende sparsomme. Det er ofte penge, tid (f.eks. fritid) og plads (hvem får lov at fylde mest, fysisk og psykisk). I et hjem kan det være fordeling af rum, om Tv'et skal være tændt osv. På arbejdsmarkedet er det ofte stridsemnerne løn, arbejdstid, videreuddannelse mv. I større målestok kan det være kampen om territorier - og i fremtiden kampen om basale livsnødvendigheder f.eks. vandforsyning og andre

naturressourcer.

Værdikonflikter om personlige eller kulturelle værdier man vil slås for (f.eks. menneskerettigheder, religion, politisk overbevisning)

Her drejer det sig om personlige eller kulturelle værdier, som man slås for. Hvad er rigtigt og forkert, hvad er tarveligt, hvad kan man og hvad kan man ikke. Ofte er der tale om etiske og moralske modsætninger. Det kan være traditioner, religion, politisk overbevisning, menneskerettigheder osv.

Personlige konflikter om identitet, selvværd, loyalitet, tillidsbrud, afvisning, m.m.

Dette er en dimension ved konflikter, der kan forpuste hverdagen og skabe enorm forvirring. For her spiller dybe og ofte skjulte følelser den store rolle, og parterne bliver usikre og sårbare: Regner de andre mig for noget? Er der overhovedet nogen, som ser mig? Kan jeg stole på de andre? Bliver jeg holdt udenfor? Foragter de mig?

Sammenblanding af dimensionerne

I det virkelige liv er de forskellige typer af konflikter ofte helt viklet ind i hinanden. Når to kolleger slås om et kontorlokale, kan det se ud som en instrumentel konflikt, men måske er det samtidig en interessekonflikt og en kamp om magt eller anerkendelse. Når arvinger slås om et bestemt stykke arvegods (f.eks. mors sølvske), kan det se ud som en interessekonflikt, men måske slås de om noget, der ikke er dem bevidst: Hvem elskede mor mest?

Dias 16:

Tre svar på konflikter

- 1. Undvige:**
 - Flygte, tage en maske på, bøje af, glatte ud, aflede, ignorere, fortrænge, bruge sarkasme, undskylde.
- 2. Svare aggressivt:**
 - Med samme mønt, angribe, true, psykisk vold, fysisk vold, sarkasme.
- 3. Møde konflikten åbent:**
 - Erkende uenighed, undersøge, turde spørge, være tydelig.

Alle svar finder sted, men hvis svar nr. 1. og 2. danner et tilbagevendende mønster hos den enkelte eller i medarbejdergruppen, er der særligt brug for forandring.

Konfliktåndtering og forebyggelse - Håndtering Kilde: Center for Konfliktløsning

17

	Noter: Tre svar på konflikter
Dias 16	Gennemgå dias. Bed deltagerne tænke over, hvordan de selv reagerer i en konflikt, men de behøver ikke nødvendigvis dele det i plenum. Drøft de tre svar efter næste dias, hvor der vises en dilemmafilm.

Dias 17:

Øvelse om dilemmafilm

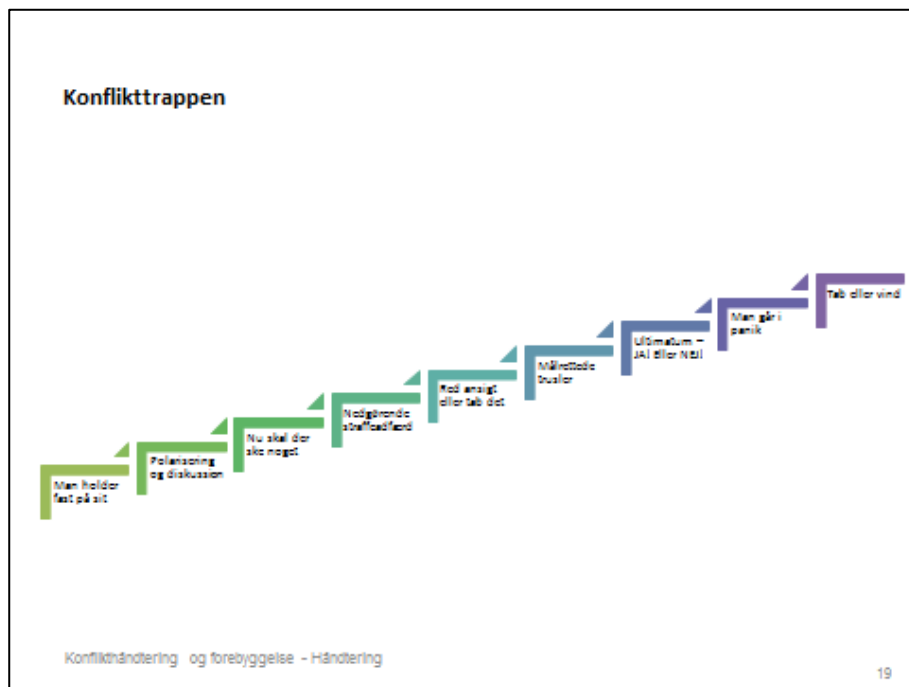
[Film om Adisa på 15 år, der vil til fest.](#)

Konfliktåndtering og forebyggelse - Håndtering

18

Dias 17	<p>Noter: Øvelse om dilemmafilm</p> <p>Vis filmen og tal om konflikten mellem Adisa og personalet.</p> <ul style="list-style-type: none">• Hvilken dimension er konflikten? Instrumental, interesse, værdig eller personlig?• Hvordan svarer Adisa? Hvordan svarer pædagogerne? Undvigende, aggressivt eller møder de konflikten?• Hvilken betydning har det? Eskalerer det konflikten? Kunne/burde pædagogerne have håndteret situationen anderledes? <p>Eksempel: <i>Adisa har umiddelbart en instrumental konflikt – hun har et mål om at komme til fest, som hun ønsker at opnå.</i></p> <p>Kan der ligge andet til grund? Kan Adisa faktisk have en personlig konflikt? Er det overensstemmelse mellem Adisas og pædagogens konflikt?</p>
------------	---

Dias 18:



Noter: **Konflikttrappen**

Dias 18

Gennemgå dias og konflikttrappen.

Brug eventuelt nedenstående eksempler, hvis det er relevant:

1. De to parter er uenige om en sag og står fast – selvom de ved de kan tage fejl. Diskussionen er ikke konstruktiv og følelserne styrer.
2. Begge forsøger at få overtaget. Ligeværdighed forsvinder og argumentation bliver mindre rationel.
3. Fjendtlighed og sort/hvid tænkning vokser – jeg skal vinde.
4. Man dømmes, provokerer og krænker modparten.
5. Risiko for at tabe ansigt og tabe konflikten bliver en trussel mod egen selvopfattelse.
6. Trusselsniveauet stiger.
7. Ultimatum opstilles – der kan kun svares ja eller nej, og de grå nuancer forsvinder.
8. Højt stressniveau. Åbenlyse trusler, der kan føre til angst og afmagt samt stor vrede.
9. Muligheden for en vinder af konflikten er væk, men man ønsker at skade modparten som han/hun har skadet mig.

Dias 19

Konfliktløsningsredskab

Et basalt konfliktløsningsredskab kan hjælpe med at styre retningen i arbejdet med at finde en løsning på en konflikt. Modellen har otte trin:

- Direkte kontakt: Blive enige om at være uenige
- Acceptere forsøg på at finde en løsning. Træd tre skridt tilbage – og eventuelt inddrag en hjælper
- Begge får tid og rum til at fortælle om synspunkter og udtrykke følelser
- Finde og formulere hovedlinjer i konflikten
- Finde og formulere behov og interesser
- Finde løsninger – og gerne flere, så man kan forhandle løsninger
- Sikre at de involverede kan acceptere den forhandlede løsning
- Formulere konkrete aftaler

Kilde: E. Hammerich & K. Frydensberg (2006)

Konfliktåndtering og forebyggelse - Håndtering

20

Noter: Konfliktløsningsredskab

Dias
19

Gennemgå dias og redskabet, som kan bruges til konfliktløsning.

Eksempel:

En konflikt kan omhandle en pædagogisk håndtering af en problemstilling med en ung. To medarbejdere har vidt forskellige syn på situationen og den unge, og de håndterer derfor den unge meget forskelligt. Medarbejderne kan ikke forstå eller acceptere kollegaens tilgang, og medarbejderne trækker sig længere og længere fra hinanden. Brug forrige dias – kan den ene have en følelsesmæssig konflikt og den anden en instrumentel konflikt?

Dette redskab kan både bruges ved konflikter i personalegruppen eller i konflikter, hvor eksempelvis en ung kan reflektere og være med til at tale sig frem til en løsning.

Dias 20

No Power – No Lose

Noter: **No Power – No Lose**

Dias
20

Generel intro:

De følgende dias giver en kort introduktion til metoden "No power No Lose" og "Afstemt pædagogik".

For at benytte disse metoder og tilgange kræver det yderligere undervisning.

Dias 21

No Power - No Lose

No Power – No Lose (NPNL) er en konflikthåndterings- og selvbeskyttelsesmetode.

Metoden er udviklet i Sverige i 2003, og har vist sig at bidrage til at reducere antallet af konflikter, som udvikler sig til direkte fysisk magtanvendelse og voldsepisoder på døgninstitutioner.

NPNL anvendes til at begrænse magtanvendelser i konfliktsituationer ved at undgå vindere og tabere.

Statens institutionsstyrelse (2016)

Noter: **No Power – No Lose**

Dias
21

Gennemgå dias og præsentér metoden No Power – No Lose.

Nogle af elementerne i NPNL er konfliktteori, risikovurderinger og systematisk opsamling af episodeerfaringer og en række helt lavpraktiske fysiske selvbeskyttelsesøvelser og holdegreb. En særlig fordel ved metoden er, at den ikke kræver særlige deltagerforudsætninger, og at et grundkursus kan gennemføres på to dage.

Dias 22

No Power - No Lose

I virksomheder, som beskæftiger sig med omsorgsarbejde på tvangsmæssige vilkår, er det afgørende vigtigt at:

- Kunne håndtere og minimere risikoen for, at konflikter eskalere til en konfrontation, der potentielt udløser trusler og vold
- Vide hvordan man som medarbejder beskytter sig selv og sine kolleger mod vold
- At tyngdepunktet i alle de menneskelige møder ligger på det relationsskabende, på aktiv lytning og på interesse og empati – selv når konflikter er under opsejling

Noter: **No Power – No Lose**

Dias
22

Gennemgå dias og de tre punkter.

Særligt det relationsskabende er kernen i NPNL, hvilket uddybes i de kommende dias. Motiverende Interview er f.eks. en tilgang, der træner personalets evne til at møde børn og unge med empati og respekt. Her trænes man i ikke at være argumenterende eller rådgivende og i at anerkende barnet eller den unge og opbygge mestringskompetence og alternative handlemuligheder.

NPNL fordrer et grundlæggende menneskesyn, der er præget af, at man som personale viser alle empati og respekt og lytter aktivt. Det vil i sig selv være konfliktreducerende.

Dias 23

No Power - No Lose

Forudsætninger for god konflikthåndtering

Personalet skal være trygge på deres arbejdsplads. Følg derfor disse 4 regler:

- **Vind tid** – lad den truende person tale, undgå at give gode råd, tal om det budskab den truende forsøger at formidle
- **Hold afstand** – jo mere ophidset personen er, des mere har man brug for personligt rum
- **Find muligheder** – hvordan kan den truende person komme ud af situationen uden at tabe ansigt og uden at eskalere i konfliktniveau
- **Find udveje** – sørg for at du har hurtig adgang til at komme ud af lokalet og væk fra situationen – placer dig tæt på udgangen

Dias 23	Noter: No Power – No Lose Gennemgå dias og de fire regler.
------------	--

Dias 24

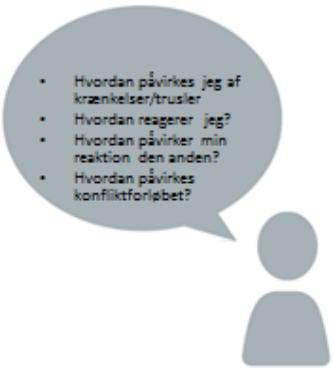
Summeøvelse

Alle reagerer forskelligt og nogen gange uventet i høj-intensive situationer.

Tænk over konfliktsituationer du har været i og hvordan du og din krop reagerede.

Jo bedre du kender dig selv, des bedre kan du forberede dig og undgå dårlige situationer.

- Hvordan påvirkes jeg af krænkelse/trusler
- Hvordan reagerer jeg?
- Hvordan påvirker min reaktion den anden?
- Hvordan påvirkes konfliktforløbet?



Konfliktåndtering og forebyggelse - Håndtering

25

	Noter: Summeøvelse
Dias 24	<p>Gennemgå dias og start øvelsen i grupper af 2-3 personer.</p> <p>Drøftelsen behøves ikke at deles i plenum, da den primært har til formål at skabe egen refleksion.</p> <p>Det er altid godt med retningslinjer og viden, men i situationen er det den enkelte, der skal håndtere konflikten. I den situation er det derfor vigtigt, at man er bevidst om, hvordan man typisk reagerer i trængte situationer. Denne viden er en forudsætning for, at man kan føle sig sikker og velforberedt, når trusler og konfrontationer bliver til virkelighed.</p>

Dias 25

Selvbeskyttelse

NPNL indeholder elementer af selvbeskyttelse – ikke **selvforsvar!**

Teknikkerne er udformet, så den pågældende udsættes for mindst mulig smerte og nedværdigelse.

Vigtige principper:

- Brug aldrig mere magt end højst nødvendigt
- Tal med den pågældende – bed om samarbejde, forklar hvad der sker og brug den pågældendes navn

Konfliktløsning og forebyggelse - Håndtering 25

Dias 25	<p>Noter: Selvbeskyttelse</p> <p>Gennemgå dias.</p> <p>Metoderne til selvforsvar gennemgås ikke. Metoderne kræver yderlige introduktion og øvelse, og her bør der henvises til fagfolk med erfaring.</p>
---------	---

Dias 26

Summøvelse

Drøft i små grupper:

- Hvilke tanker har oplægget skabt hos jer?
- Bør der ændres noget i vores eksisterende praksis?
- Hvordan arbejder vi videre med dette område?

Konfliktåndtering og forebyggelse - Håndtering

27

Noter: **Summøvelse**

Dias
26

Afrund undervisningen med en refleksion over oplægget.

Dias 28

Litteratur

- Arbejdsmiljøweb (2016) <http://www.arbejdsmiljøweb.dk/trivsel/konflikter>
- Statens institutionsstyrelse (2016): *No power no lose*. Tilgængelig på: <http://www.stat-inst.se/var-verksamhet/vard-ochbehandling/no-power-no-lose/>

Konfliktbehandling og forebyggelse - Behandling

28

Dias 28	Noter: Litteratur Den anvendte litteratur.
------------	--