

– inspiration til at lære af konflikter og vold

# Læring forebygger voldsomme episoder



[www.voldsomudtryksform.dk](http://www.voldsomudtryksform.dk)



- 4 : Styrk læring og forebyg konflikter og vold på arbejdspladsen
- 6 : Analyse af registreringer – se på tværs og lær af episoderne
- 8 : Affektudbrudsmodellen
- 11 : Praksisfortællinger
- 14 : Beboerkonferencer
- 16 : Tavlemøder
- 18 : FIT – Feedback Informed Treatment
- 21 : LA2: Trivsels-, trygheds- og læringsplan
- 24 : Mestringsskemaet i kombination med BVC

**Læring forebygger voldsomme episoder  
– inspiration til at lære af konflikter og vold**

Vold som Udtryksform, 2019 ©

Tekst: Birgitte Bækgaard Brasch og Karen Thougård Pedersen.

Grafisk tilrettelæggelse og illustrationer: Christian Schmidt. Tryk: Nofoprint.

ISBN: 978-87-92182-29-6. Oplag: 1000.

Vold som Udtryksform, Socialt Udviklingscenter SUS, Nørre Farimagsgade 13, 1364 København K  
[www.voldsomudtryksform.dk](http://www.voldsomudtryksform.dk)



# Forord

**I arbejdet med** at forebygge konflikter og vold i sociale tilbud, på plejecentre, i skoler, jobcentre, på hospitaler og på andre arbejdspladser, er der fire vigtige indsatsområder: identifikation, forebyggelse, håndtering og læring<sup>1</sup>. I praksis er det vanskeligt at adskille områderne helt tydeligt, fordi mange af indsatserne lapper ind over hinanden.

I hæftet her forsøger vi alligevel at stille skarpt på læring efter voldsomme episoder. Læring er vigtigt for hele tiden at kunne blive bedre til at udvikle praksis – og dermed bedre til at forebygge nye voldsomme episoder.

På de kommende sider præsenterer vi nogle tilgange og metoder, som kan være virksomme, når vi ønsker at lære af voldsomme episoder – både som medarbejdere, i personalegruppen og på arbejdspladsen samlet set. Og vi bringer korte eksempler fra arbejdspladser, der bruger metoderne.

Vi håber, hæftet kan inspirere ledere og medarbejdere til at styrke arbejdet med at skabe mere læring og veltilrettelagte indsatser for voldsforebyggelse. Indsatser, hvor borgeres og medarbejders fælles interesse i at opnå en tryk hverdag med høj trivsel uden voldsomme episoder er en reel mulighed.

God læselyst.

Vold som Udtryksform, marts 2019

1) Konflikter og vold – en faglig udfordring.  
Vold som Udtryksform, 2. rev. udgave 2018.

# Styrk læring og forebyg konflikter og vold på arbejdspladsen

*Når vi arbejder med borgere i forskellige sammenhænge, opstår der jævnligt konflikter, som kan udvikle sig til voldsomme episoder. Hvordan sikrer vi os, at vi lærer af situationerne, uanset om der er tale om små hverdagskonflikter eller de mere alvorlige, hvor en medarbejder udsættes for vold?*

**Der er mange måder** at samle op på efter en voldsom episode for at blive klogere på det, der skete. I hæftet her beskriver vi nogle af de mest anerkendte metoder og tilgange, der kan styrke læringen og gøre os bedre til at forebygge konflikter og vold.

Efter en konflikt eller en voldsom situation vil de fleste reflektere over, hvad det var borgeren reagerede på, som fik situationen til at eskalere: ”Hvad gik galt? Kunne jeg have gjort noget andet – og ville det mon have ændret på situationen?”

Forhåbentlig kan vi også tale med kolleger om situationen, så de kan lytte, give kollegial støtte og hjælpe med den videre håndtering her og nu, fx ved at støtte borgeren, som også er påvirket af situationen. I tiden efter episoden skal volden desuden registreres og anmeldes – og der skal skabes læring.

## **Først håndtering – så læring**

Umiddelbart efter en voldsom episode er der brug for at håndtere det kaos, som er opstået, og tage hånd om de menneskelige reaktioner hos både medarbejdere og borgere. Det er *ikke* et godt tidspunkt for læring! Selvom tanker om, hvorvidt situationen kunne være håndteret

bedre, ofte dukker op – både hos den, som er ramt, og hos kollegerne – er det bedst at vente med læringssamtaler, til følelserne har lagt sig, og situationen er kommet lidt på afstand, fx nogle dage eller uger efter.

Det vigtigste lige efter en voldsom situation er, at alle ved, hvordan de skal handle. Det fremgår ofte af arbejdspladsens kriseplan, hvad der skal ske, og hvem der gør hvad, når en medarbejder eller en borger bliver udsat for vold.

## **Giv rum til refleksion og læring for medarbejderne**

Ved at lære af de episoder, der opstår, kan vi blive klogere både på borgeren og på os selv, og bedre til at udvikle vores praksis og forebygge voldsomme episoder fremover. Læring kan sættes i system ved, at arbejdspladsen laver en plan for, hvordan medarbejdere og ledere arbejder med at opnå læring både i hverdags-situationer, på møder og når der har været en voldsom episode. At sætte læringen i system er med til at sikre, at der skabes læring på flere niveauer – hos den enkelte medarbejder, i teamet og på arbejdspladsen generelt.

I hverdagen kan læringen foregå på daglige

refleksionsmøder, ved overlap og lignende. De daglige rum for læring betyder, at medarbejderne kan reflektere sammen og dele viden og erfaringer om, hvordan det fx er lykkedes at opnå en god relation og et godt samarbejde med en borger eller pårørende. Eller hvordan man greb en svær situation an. Det kan give kollegerne viden om og ideer til, hvordan de også vil kunne lykkes i relationen til en borger, hvilket også kommer borgeren til gavn.

Borgeren kan opleve, at det er nemmere at blive forstået, og at samarbejdet går bedre med flere medarbejdere. Den medarbejder, som fortæller om en situation og lytter til kollegerens refleksioner, bliver ofte opmærksom på nye vinkler på episoden, borgerens reaktion og egen håndtering. Det kan give læring og inspiration til fremtidige situationer.

Andre rum for læring kan være teammøde, personalemøde og supervision, hvor læringen foregår mere styret og med støtte fra leder og supervisor. Når man udveksler erfaringer og viden på planlagte møder, kan det være en god ide at bruge en bestemt metode til læring. Metoden vil hen ad vejen smitte af på hverdagsrefleksionerne.

At skabe rum for refleksion og læring i hverdagen og ved forskellige møder er med til at fremme både åbenheden mellem medarbejdere og videndelingen på arbejdspladsen. Det gør det også lettere at fastholde og tilpasse de faglige metoder og tilgange, der benyttes i medarbejdergruppen.

Når arbejdspladsen har en systematisk og konsekvent måde at samle op på, er det med til at sikre, at det bliver gjort – og at det giver bedst muligt udbytte både for den enkelte og arbejdspladsen.

### Borgerne har også brug for læring

Konflikter og vold opstår i et samspil mellem borgere og medarbejdere. At samle op med borgeren efter en konflikt- eller voldssituation kan derfor give læring både for borgeren og for medarbejderen, det viser erfaringer fra praksis og forskning<sup>2</sup>.

Langt de fleste borgere har ingen intention om at udsætte medarbejderne for vold. Når det alligevel sker jævnligt, er det ofte pga. misforståelser, manglende viden, problemer med at kommunikere m.m. Mange borgere bliver

lettede over at kunne tale om en konflikt-situation med en medarbejder. Det giver dem mulighed for at fortælle, hvordan de oplevede situationen, hvad medarbejderen evt. gjorde, der triggede dem og fik situationen til at udvikle sig, selvom det ikke var det borgeren ønskede.

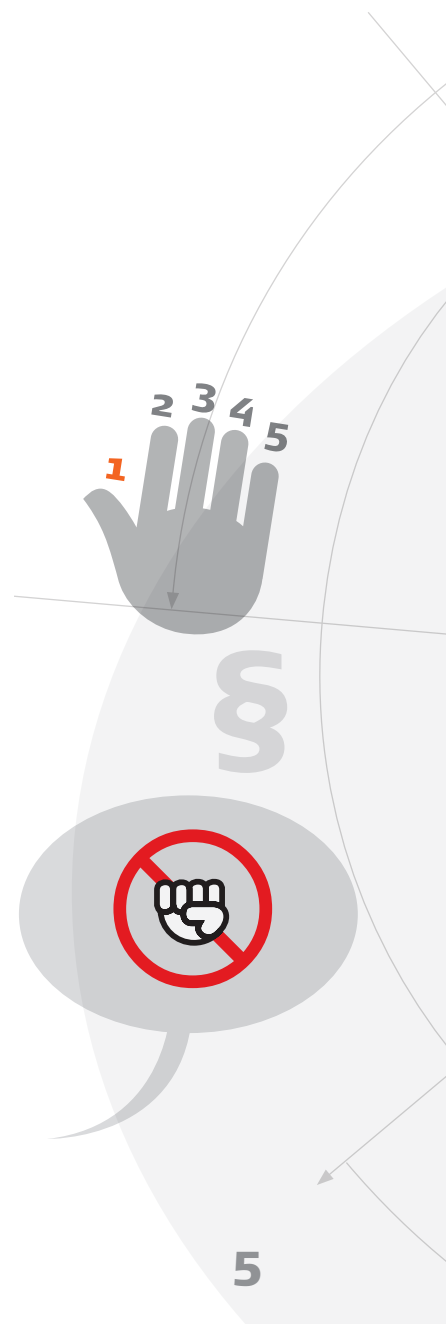
Nogle af metoderne her i hæftet lægger op til at inddrage borgerne i læringen, det gælder især Mestringsskemaet i kombination med BVC, LA2 og FIT.

### Læring på arbejdspladsniveau

Udover løbende at reflektere over de faglige tilgange og samarbejdet med borgeren er det også nødvendigt, at arbejdspladsen løfter blikket fra den konkrete episode og ser på tværs af episoderne samt fokuserer på, hvad der ellers kan gøres for at sikre et godt arbejdsmiljø for medarbejderne.

Voldsforebyggelse handler om at skabe trivsel og tryghed for både borgere og medarbejdere. Det er ledelsens opgave at gå forrest og arbejde målrettet med udfordringer i arbejdsmiljøet, så de belastninger, medarbejderne udsættes for, tages alvorligt, og der kontinuerligt arbejdes aktivt med at forebygge konflikter og vold.

Jævnlig analyse på tværs af registreringer af voldsomme episoder kan give læring og viden om mange forhold, som kan benyttes i forebyggelsesarbejdet. Fx får man viden om, i hvilke situationer volden typisk opstår, på hvilke tidspunkter, om der er bestemte medarbejdere, som rammes, og hvor ofte det sker. Den viden kan bruges til at tilrettelægge den voldsforebyggende indsats, så den mere præcist tager højde for udfordringerne på arbejdspladsen. Det kan være, der er brug for ændringer i arbejdsfordelingen, de fysiske rammer, hvordan ressourcerne fordeles i løbet af døgnet, eller at der er behov for kompetenceudvikling.



2) Liversage, Anika: Voldsforebyggelse på botilbud og forsorgshjem. SFI, Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, 2017 og Voldsforebyggelse på botilbud og forsorgshjem. Tværgående analyse af 10 cases. Defactum, 2016.

# Analyse af registreringer – se på tværs og lær af episoderne

*Registreringer af vold skal bruges aktivt. Når ledere og medarbejdere analyserer og drøfter registreringerne løbende og på tværs, kan der vise sig mønstre, som er vigtige at få øje på for at kunne lære af episoderne og forebygge nye episoder med vold.*

**Et overblik over** omfanget af vold og et billede af den sammenhæng, volden opstår i, er vigtigt for at kunne forebygge voldsomme episoder.

Registreringer af vold og nærved-episoder kan bruges til at dokumentere arbejdsforholdene og til løbende at lære af episoderne for at arbejde med at minimere belastningerne i arbejdsmiljøet. Registrering er også vigtig for, at den enkelte medarbejder har dokumentation for den vold og de belastninger, hun eller han er ude for.

De fleste arbejdspladser bruger elektroniske skemaer til registreringerne, nogle benytter papirskemaer, som afleveres til lederen eller arbejdsmiljørepræsentanten. Det er vigtigt, at det er let for medarbejderne at udfylde skemaerne – og at oplysningerne giver et godt billede af, hvad der er sket. Det er også vigtigt at have en fast procedure for, hvordan der samles op efter den enkelte episode og på tværs af episoderne, så både medarbejder, gruppen af medarbejdere og hele arbejdspladsen løbende opnår læring.

## **Analyse giver læring**

Der er god læring i at analysere de enkelte voldsepisoder. Det er også lærerigt at analysere grundigt på tværs af alle registreringerne, fx en gang om måneden, for at få viden om:

- Hvor ofte er medarbejderne udsat for trusler og vold?
- I hvilke situationer sker det? Er der mønstre?
- På hvilket tidspunkt af døgnet?
- Hvor sker det – er det de samme steder?
- Hvem rammes – er det bestemte medarbejdere eller faggrupper?
- Er det en bestemt borger, eller er der fællestræk ved borgerne?
- Hvilken form for vold er der tale om; trusler, slag, riv, seksuel chikane?
- Hvilke konsekvenser har volden for de medarbejdere, der bliver ramt?

Analysen giver et solidt vidensgrundlag for at kunne beslutte, hvordan arbejdspladsen kan sætte ind, så de forebyggende initiativer målrettet tager højde for de konkrete udfordringer, der bliver identificeret.

## **Åbenhed og forebyggelse**

Registrering, analyse og dialog mellem ledere og medarbejdere er med til at synliggøre og skabe åbenhed om volden. Det er vigtigt at gøre det tydeligt, at målet er at finde frem til nye initiativer til forebyggelse – og ikke at udstille, bebrejde eller udpege syndebukke blandt medarbejderne. Initiativer til forebyggelse kan fx være nye metoder eller tilgange til borgeren, omstrukturering af arbejdsgange, anden arbejdsfordeling, mere inddragelse af borgeren osv.

## Sådan kan I arbejde med At lære af at analysere registreringer

- Skab overblik: Lederen og arbejdsmiljørepræsentanten undersøger de registrerede episoder, fx inden for den sidste måned. Er der mønstre, gentagelser osv.? Ud fra dette aftales et eller flere mål for indsatsen, fx at nedbringe voldsepisoder i forbindelse med bestemte borgere eller situationer.
- Synliggør: Lav en planche eller andet materiale (evt. med hjælp fra HR eller en konsulent), som kan visualisere data i en form, som er nem at aflæse og forstå, fx grafer, søjlediagrammer, tal og skemaer.
- Drøft: Hold et ugentligt kort møde på fx 15 minutter, hvor leder og medarbejdere sammen kigger på udviklingen den seneste uge. Alternativt kan I sætte det på dagsordenen ved personalemøder. Det vigtige er, at drøftelserne er sat i system, så de bliver taget med jævne mellemrum. Lederen sætter ord på de opdaterede grafer, tal og skemaer. Og medarbejderne fortæller, hvordan det er gået med aftalerne om at forebygge. Måske skal aftalerne justeres.
- Sæt mål: Medarbejdere og leder aftaler konkrete mål, der skal arbejdes videre med. Tiltagene dokumenteres, så det bliver tydeligt, om der sker en udvikling.

Analyse af registreringer anvendes på denne måde som et arbejdsredskab til læring og til at træffe beslutninger ud fra. Derved bliver det tydeligt for medarbejderne, hvad registreringerne bruges til, og de opnår videndeling, læring og får løbende feedback om, hvordan deres indsatser virker. Proceduren for, hvordan medarbejderne skal registrere episoder med vold og nærvæds-episoder, og hvordan de analyseres, bør være klart beskrevet i arbejdspladsens retningslinjer for den voldsforebyggende indsats.

I kan også bruge data fra en gennemført APV, trivselsundersøgelse eller brugertilfredshedsundersøgelse til at pege på, hvor arbejdspladsen har udfordringer, og hvor der er mulighed for læring og forbedringer. Ligeledes kan statistik over magtanvendelser og sygefravær give viden om arbejdsmiljø og trivsel for ansatte og borgere.

### Jobcentret i Ringe

## Systematiske registreringer giver fokus

**På jobcentret i Ringe** hjælper systematisk registrering medarbejderne til at få øje på noget, de ellers ikke ville have set, så de bedre kan fokusere deres indsats for at undgå konflikter. Medarbejderne møder en del borgere, der er pressede af krav og forventninger fra systemet, som de har svært ved at leve op til. Det kan føre til konflikter eller uhensigtsmæssig adfærd.

Voldsom og uhensigtsmæssig adfærd indberettes systematisk i et elektronisk system. Medarbejderen og arbejdsmiljørepræsentanten registrerer og beskriver hændelsen detaljeret, og medarbejderen markerer på en skala fra 1 til 10, hvor påvirket han eller hun er af episoden.

Formålet med at registrere er dobbelt: Det sikrer, at medarbejderen har dokumentation for det skete, hvis der skulle opstå en episode senere, som trigger den gamle hændelse og udløser en arbejdsskade. Og det giver medarbejderne mulighed for at lære af det skete.

### Data giver vigtig viden

Episoderne registreres i tre kategorier: Trusler og anden krænkende verbal adfærd, fysisk vold samt borgere, der skader sig selv (fx selvmordstrusler). To gange om året gennemgår arbejdsmiljøgruppen de episoder, der er registreret.

Registreringerne bruges både til at se på, hvor, hvornår og hvordan episoden skete. Og til at dykke nærmere ned i det skete. Det giver vigtig viden om, hvor der er brug for at sætte ind. Fx var alle medarbejdere sidste år på kursus i konflikthåndtering.

Registreringerne sikrer også, at der kommer fakta på bordet. Fortællinger om meget voldsomme episoder, som også fylder i medierne, kommer nemt til at fylde meget i snakken hos medarbejderne. Men data viser, at der ikke har været fysisk vold i jobcentret de seneste tre år. Til gengæld er der flere tilfælde, hvor borgerne truer verbalt eller har et meget krænkende sprog over for medarbejderen. Og der er mange indberetninger om borgere, der truer med at begå selvmord. Det påvirker medarbejderne meget. Derfor er det vigtigt at holde fokus på det i teamet og hos ledelsen, så ingen skal gå alene med det.

# Affektudbrudsmodellen

*Affektudbrudsmodellen kan give struktur til samtaler om konfliktsituationer og dermed understøtte systematisk refleksion og læring. Samtalerne kan tages forebyggende for at få viden om borgerens erfaringer med konflikter eller efter en konflikt for at lære af det skete.*

**For at kunne forebygge** og håndtere konflikter og voldsomme episoder, er det nødvendigt at have viden om, hvordan konflikter udvikler sig, og sammen med borgeren indsamle erfaringer med, hvad der støtter og giver tryk og trivsel for borgeren og modsat – hvad der kan udløse en voldsom reaktion. Affektudbrudsmodellen kan understøtte samtaler om det.

## **Fra hverdag til kaos – og tilbage til hverdag**

Affektudbrudsmodellen viser, hvordan en konfliktsituation typisk udvikler sig i fem faser (hverdag, eskalering, kaos, deeskalering, hverdag), når man mister selvkontrollen. En person kan gå fra at være i kontrol i hverdagen til at blive trigget af noget, der sker, og komme i affekt. Situationen trapper op, og personen kommer i kaos. Efterfølgende trapper situationen ned igen, og personen vender tilbage til hverdagsniveauet og har igen kontrol over sig selv.

Den vandrette akse i modellen viser tiden, og den lodrette akse følelsernes intensitet, dvs. niveauet af affekt. Kurven beskriver affektudviklingen i en konflikt- eller kaossituation. Den vandrette stiplede streg midt i modellen viser, hvor meget affekt en person kan tåle. Det er meget forskelligt fra person til person – nogle mister let kontrollen, mens andre kan magte meget modgang og stress, før de reagerer voldsomt. Tærsklen for selvkontrol er også påvirket af forskellige udfordringer, fx smerter, dårlig

søvn, misbrug, økonomiske bekymringer, utryghed og mistro.

## **Forebyggende samtaler og model for læring**

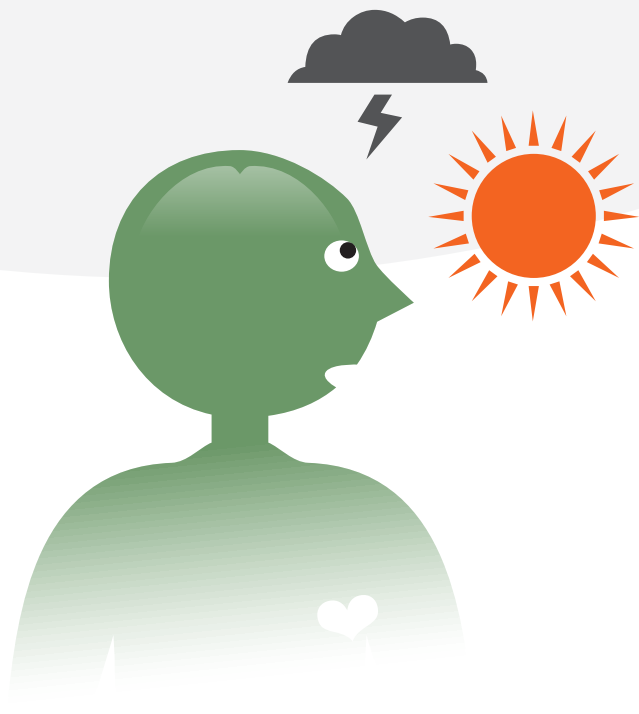
Affektudbrudsmodellen kan bruges forebyggende i samtaler med borgeren, for at opnå viden om borgerens reaktioner i konfliktsituationer, og hvordan medarbejderne skal forholde sig for at kunne undgå, at borgeren mister selvkontrollen og havner i en tilstand af kaos. Den kan også bruges som model for læring, hvor man taler ud fra modellens fem faser, når der har været en konkret episode.

Både borgere og medarbejdere har en interesse i at arbejde sammen om at undgå voldsomme episoder, men medarbejderen har ansvaret for at få talt med borgeren om, hvad der kan støtte, og hvad der kan trigge borgeren i forskellige situationer. Når man kender en borger godt og har viden om, hvad der kan udløse og eskalere en konfliktsituation, er der bedre mulighed for at støtte borgeren til at bevare selvkontrollen.

## **Selvkontrol er en forudsætning for at kunne samarbejde**

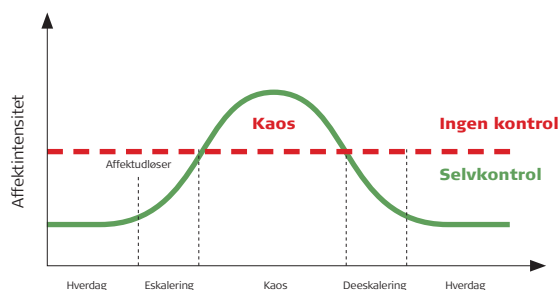
En vigtig pointe ved modellen er, at man kun kan samarbejde, når man har selvkontrol. Hvis affektniveauet stiger op over kaoslinjen, er det ikke muligt at kommunikere og samarbejde. Når en medarbejder kender en borger godt, kan han eller hun aflæse borgeren og vurdere, hvilken fase borgeren befinder sig i.





Det er gavnligt at få viden om, hvad der kan udløse affekt hos borgeren, og hvad der er brug for i hver fase, for at affektniveauet kan mindskes, så borgeren igen kan opnå selvkontrol og dermed mulighed for at kommunikere og samarbejde.

### Affektudbrudsmodellen



Kilde: Elvén, Agger og Ljungmann: *Adfærdsproblemer i ældreplejen*.

Læs mere | 

- Elvén, Bo Hejlskov, Charlotte Agger og Iben Ljungmann (2015): *Adfærdsproblemer i ældreplejen*. Dansk Psykologisk Forlag.
- Elvén, Bo Hejlskov (2018): *Low Arousal som metode til at håndtere voldelig adfærd*. 1: Konflikter og vold – en faglig udfordring, *Vold som Udtryksform*, 2. rev. udgave.

### Skolerne i Snekkersten

## Reflekterer systematisk over praksis

**Skolerne i Snekkersten** i Helsingør Kommune har sat læring af konflikter og magtanvendelser i system med det klare mål at nedbringe antallet af magtanvendelser i dagbehandlingsskolen. Eleverne her har i forskellig grad personlige, sociale, kommunikative og/eller indlæringsmæssige vanskeligheder, der kommer til udtryk i deres kontakt og kommunikation med andre.

På knap tre år er antallet af magtanvendelser faldet med 85 pct. som følge af en fokuseret indsats fra ledelse og medarbejdere. Den pædagogiske tilgang er Low Arousal, og afsættet er, at børnene gør det så godt, de kan. I hverdagen er der fokus på tydelig struktur, faste rytmer og rutiner og det at skabe forudsigelighed for eleverne, men samtidig stor fleksibilitet i forhold til det enkelte barn. I alle møder med børnene handler det om at hjælpe dem til ikke at miste selvkontrollen.

### Laver aftaler i fredstid

Hvis der har været en konflikt, evaluerer medarbejderne med børnene i fredstid. De kan selv være med til at pege på, hvad der kan være hjælpsomt, når de får det svært. En dreng plejede fx at sparke til og kaste med stole og inventar, når han blev vred. Nu er aftalen, at han i stedet forlader klassen og går ud og sætter sig på gyngen – så kommer de voksne til ham, når der er faldet lidt ro på. Ikke to børn har de samme aftaler.

### Refleksionsmodel ved magtanvendelser

Hvis der har været en magtanvendelse, kommer skolens refleksionsmodel i brug. Den er med til at give læring fra de (efterhånden få) magtanvendelser, der er.

Refleksionsmodellen tager udgangspunkt i evaluering og refleksion før, under og efter en magtanvendelse. I hver fase beskrives detaljeret, hvad der skete, og hvad der kan have haft betydning for udfaldet: Hvad var de første tegn, hvem var til stede, hvem gjorde hvad og hvornår? For hver fase skal medarbejderne ligeledes vurdere forløbet og reflektere over deres egen praksis, fx om det havde været muligt at bruge andre pædagogiske strategier i situationen. Ud fra de samlede vurderinger og refleksioner ser medarbejderne på, om der er brug for at ændre noget i praksis.

## Sådan kan I bruge Affektudbrudsmodellen til at opnå læring

### Forberedelse

- Aftal og beskriv en fast struktur for, hvordan I samler op efter episoder med konflikter og voldsomme reaktioner, fx på teammøder hver 14. dag eller at lederen indkalder teamet/de involverede senest tre dage efter episoden.
- Aftal også, hvordan I samler op med borgeren efter en episode.
- Tilpas spørgsmålene under de fem faser i modellen, så de passer til jeres borgergruppe og lokale forhold.

### Gennemførelse

- Fortæl, hvad rammen for mødet er, hvad formålet er, samt lidt om, hvad der skal ske efter mødet.
- Aftal, hvordan der samles op med borgeren efter en episode, og hvem der gør det. Alle har en oversigt over modellen og spørgsmålene nedenfor.
- Faserne tales igennem ud fra spørgsmålene:

*Hverdag med lavt affektniveau:*

*Hvad udløste affekt?*

- Hvad skete der i dagene op til episoden, var der fx noget, som stressede borgeren?
- Hvad skete der på selve dagen?
- Hvem sagde og gjorde hvad?
- Hvad forventede vi, at borgeren kunne?
- Kunne borgeren det, vi forventede?
- Var vores adfærd med til at udløse borgerens affekt?

*Eskalering: Hvad fik situationen til at trappe op?*

- Hvordan var borgerens signaler, kropssprog, stemmeleje osv.
- Hvad gjorde borgeren for at løse situationen?
- Hvordan var medarbejdernes signaler, kropssprog, stemmeleje osv.?
- Hvad gjorde medarbejderne for at hjælpe borgeren til at beholde kontrollen?
- Forsøgte vi løsninger, som fik situationen til at eskalere?
- Øgede vi kravene til borgeren i eskaleringsfasen?

*Kaos: Hvad gjorde, at borgeren havnede i kaos og mistede selvkontrollen?*

- Var det en farlig situation? Hvis det var: Trak vi os uden at øge konfliktniveauet?
- Hvis det ikke var en farlig situation: Var det nødvendigt at gribe ind?
- Hvad gjorde vi konkret for at dæmpe situationen?

*Deeskalering: Hvad medvirkede til at trappe situationen ned?*

- Hvad fik situationen til at trappe ned?
- Hvad gjorde borgeren, som hjalp?
- Hvad gjorde medarbejderne, som hjalp?

*Hverdag, tilbagevenden til hverdag: Hvordan undgår vi, at samme situation gentages?*

- Hvordan havde borgeren det efter episoden, reaktioner?
- Hvordan havde medarbejderne det efter episoden, reaktioner?
- Hvad kan forandres, så vi undgår at havne i samme situation igen?
- Har vi en plan, som vi tror på vil fungere, hvis samme situation opstår igen?

# Praksisfortællinger

*Gennem fortællinger fra praksis får medarbejderne delt og drøftet erfaringer fra samarbejdet med borgere eller elever. Fortællinger om konflikter, som endte med trusler og vold eller som var nærved at gøre det, kan være afsæt for dialog og refleksioner. Læringen gør medarbejderne bedre til at forebygge og håndtere lignende situationer fremover.*

**En praksisfortælling** er en fortælling om centrale og udvalgte episoder fra pædagogisk eller sundhedsfaglig praksis. I en praksisfortælling beskriver medarbejderen en svær situation og sine refleksioner. Når man skriver fortællingen ned, får man mulighed for at tænke den igennem igen. Man får øje på nye ting og skaber rum for refleksion over, hvad der skete i relation til borgeren.

Når medarbejderne drøfter praksisfortællingerne med hinanden, styrker det den fælles viden om, hvordan de kan forebygge og håndtere voldsomme situationer. Medarbejderne lærer af hinanden og kan via praksisfortællingerne udvikle nye initiativer og løsninger, som kan være med til at skabe bedre trivsel og mere tryk for medarbejdere og borgere.

## **Skab rum og struktur for praksisfortællinger**

Når en arbejdsplads vil i gang med at arbejde med praksisfortællinger, er der brug for at aftale, hvordan det gøres, og hvem der gør hvad. Arbejdstilsynet har udviklet forebyggel-

sespakker, der guider gennem et seks måneders forløb med praksisfortællinger (se Læs mere).

Forløbet er inddelt i fire faser: Først er der *forberedelse og planlægning*. Dernæst gennemføres *møder med praksisfortælling*. Ved et praksisfortællingsmøde vælger man et tema med udgangspunkt i en konkret fortælling med erfaringer fra praksis, hvor en medarbejder har været fagligt udfordret. Temaet kan handle om elementer af voldsforebyggelse, fx risikovurdering, inddragelse af borgerne, oplæring og registrering af voldsepisoder. Forløbet slutter med *evaluering og aftaler* om, hvilke tiltag der skal implementeres på baggrund af læringen ved de enkelte praksisfortællingsmøder.

I hele forløbet har ledelsen en vigtig opgave med at sætte rammerne, så det kan lade sig gøre for den enkelte medarbejder og de daglige ledere at prioritere og gennemføre forløbet.

Praksisfortællinger kan efterfølgende integreres i hverdagen, fx på team- eller personalemøder, så fortællingerne bruges som en vedvarende måde at dele viden og lære på.



## Sådan kan I arbejde med At skabe læring gennem praksisfortællinger

### Forberedelse

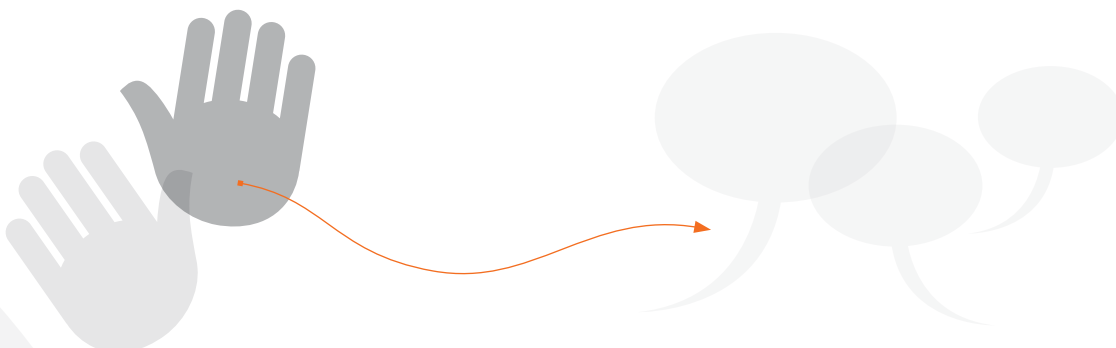
- Ledelsen sammensætter en implementeringsgruppe, som står for at planlægge og sikre, at forløbet med praksisfortællinger gennemføres.
- Der nedsættes en eller flere arbejdsgrupper af 3-8 medarbejdere, som holder praksisfortællingsmøder ca. hver anden uge.
- Arbejdsgruppens første møde er et informationsmøde om forløbet, hvor lederen og implementeringsgruppen også deltager. Arbejdsgruppen vælger en tovholder, som styrer praksisfortællingsmøderne og forløbet, samler op på drøftelser og efter hvert møde bringer gruppens forslag til nye forebyggelsestiltag videre til implementeringsgruppen.
- Tovholderen indkalder til praksisfortællingsmøderne ca. 14 dage før.

### Praksisfortællingsmøder

Første møde varer 3 timer og de efterfølgende 2 timer. Mødets forløb:

- Første møde starter med at samle op fra informationsmødet, så medarbejderne har et godt overblik over forløbet, formålet og hvad der forventes af dem. Spillereglerne for praksisforløbet genopfriskes (se oversigt over forløbet og spilleregler for praksisfortællinger i AT's forebyggelsespakker). Herefter forløber praksisfortællingsmødet således:

- Tovholder følger op fra sidste møde og bringer eventuel feedback videre fra implementeringsgruppen (15 min.).
- Tovholderen spørger, hvem der har en praksisfortælling. De medarbejdere, som har en fortælling, fortæller kort om deres erfaringer (20 min.).
- Gruppen vælger sammen, hvilken fortælling de vil tale uddybende om (5 min.).
- Medarbejderen fortæller og konkretiserer sin erfaring. Tovholderen spørger uddybende og kan bruge støttespørgsmål fra en spørgeguide (se AT's forebyggelsespakker). Også medarbejderne kan stille afklarende spørgsmål (20 min.).
- Tovholderen spørger medarbejderne, om de har erfaringer med temaet, ordet er frit, og alle kan bidrage med deres erfaringer og overvejelser ift. fortællingen og det voldsforebyggende tema (15 min.).
- På baggrund af fortællingen og den fælles videndeling spørger tovholderen medarbejderne, om de har ideer til handlinger, der kan forbedre forebyggelsen (15 min.). Tovholder kan bruge spørgsmålene:
  - Hvad kan vi konkludere på baggrund af praksisfortællingen?
  - Hvad kan vi fremover gøre for at udvikle en fælles og systematisk voldsforebyggelse?
  - Hvilke nye forslag til at forebygge vold og trusler skal vi bringe videre til implementeringsgruppen?



## Døgntilbuddet Skovbo

### Praksisfortællinger forebygger konflikter

- Arbejdsgruppen aftaler, om de på næste møde vil fortsætte med en ny vinkel på samme praksisfortælling, eller om de skal tage udgangspunkt i en ny fortælling (5 min.).
- Afslutningsvist spørger tovholderen fortælleren, hvordan han eller hun oplevede mødet (5 min.).
- Efter mødet bringer tovholderen gruppens forslag videre til implementeringsgruppen. Brug fx skemaet 'Forslag til nye tiltag' fra AT's forebyggelsespakker.

#### Midtvejs og ved afslutningen af forløbet

- Midt i forløbet og ved afslutningen holdes et fælles møde. På mødet samler arbejdsgrupper og ledere op på arbejdsgruppernes forslag, og ledere og medarbejdere beslutter sammen, hvilke forslag der skal implementeres og hvordan. Implementeringsgruppen holder et forberedende møde inden både midtvejsmødet og afslutningsmødet, hvor de drøfter arbejdsgruppernes forslag.

Læs mere | 

#### Arbejdstilsynets forebyggelsespakker

- Brug fortællinger til at forebygge arbejdsrelateret vold. Botilbud og boformer for hjemløse (2019).
- Vold og trusler – fra fortælling til forandring. Forebyggelsespakke til døgninstitutioner og hjemmepleje (2016).

Hent forebyggelsespakkerne på [www.amid.dk](http://www.amid.dk)

**På døgntilbuddet Skovbo** i Skanderborg bruger medarbejderne praksisfortællinger til at blive klogere på svære episoder og konflikter med børnene og de unge. Den medarbejder, som oplever episoden, skriver den ned sammen med sine refleksioner: Hvad skete der? Kunne jeg have gjort noget anderledes?

Praksisfortællingen er en fortælling om pædagogens samspil og oplevelse med barnet – og også om, hvordan samspillet har påvirket eller inspireret pædagogen. Ved at skrive fortællingen ned får medarbejderen mulighed for at tænke den igennem igen. Han eller hun får øje på nye ting og skaber rum for refleksion over, hvad der skete i relationen til barnet.

Fortællingerne er med til at give ny viden om andre sider af barnet og bliver på den måde også et grundlag for de pædagogiske drøftelser, ligesom fortællingerne danner grundlag for formidling og dokumentation af praksis.

#### Praksisfortællinger i samarbejdet med andre

Medarbejderne bruger også praksisfortællinger til videndeling og fælles inspiration til nye pædagogiske tiltag. Praksisfortællingerne er med på personalemøder, hvor kolleger kan komme med indspark. I personalestuen ligger der en mappe med de seneste fortællinger, så alle har mulighed for at læse dem, inden de bliver lagt ind i det elektroniske journalsystem.

Praksisfortællingerne bruges endvidere i samarbejdet med forældre og andre faggrupper. Fx fungerer praksisfortællinger godt, når et barn eller en ung skal flytte til et andet botilbud. Her giver fortællingen vigtig viden til personalet på det nye botilbud.

# Beboerkonferencer

*Ved en beboerkonference mødes leder og medarbejdere for at tale om en udvalgt borger. På mødet deler de viden, opnår læring og finder løsninger, som kan forebygge udadreagerende adfærd.*

**En beboerkonference** er et møde, hvor ledelse og medarbejdere sammen kan få belyst borgere og situationer med udadreagerende adfærd på en helhedsorienteret måde. Beboerkonferencer er udviklet til ældreområdet. Ved en beboerkonference mødes de forskellige faggrupper, fx sosu-assistent, sosu-hjælper, sygeplejerske, ergoterapeut og demenskoordinator. Ved at dele viden og reflektere over situationer fra hverdagen opnår personalet læring, får bearbejdet situationerne, og finder frem til nye tiltag, de vil afprøve.

## Fast dagsorden og faste roller

Beboerkonferencen følger en fast dagsorden, hvor deltagerne har bestemte roller og anlægger et helhedssyn på borgeren<sup>3</sup>. *Lederen* er mødeleder og skal sikre, at dagsordenen følges, at alle kommer til orde, og at der bliver truffet de rette faglige beslutninger om fremtidige tiltag. *En medarbejder, som er tæt på* den beboer, der er i fokus, fortæller om beboeren og de udfordringer, der opstår i samarbejdet med beboeren.

*Demenskoordinatoren* er garant for, at relevant faglig viden kommer i spil.

Fagligheden bliver gjort tydelig, fordi særligt demenskoordinatoren relaterer til bedste faglige viden, som knyttes til medarbejdernes fortællinger. Samlet giver det fordybelse, læring og bedre beslutningsprocesser – blandt andet fordi ledelsen deltager i de faglige drøftelser og undervejs kan være med til at vurdere, om tiltagene kan lade sig gøre organisatorisk og ressourcemæssigt.

## Afprøvning af beboerkonferencer

Beboerkonferencer er et ud af tre elementer i et projekt, som Socialstyrelsen har udviklet og afprøvet sammen med ni plejecentre i tre kommuner. De to andre elementer er kompetenceudvikling samt ledelsesfokus og organisering. Evalueringen af projektet<sup>4</sup> viser, at hyppigheden af udadreagerende adfærd faldt med 40 pct., og at personalet fik mere viden og blev bedre i stand til at forebygge udadreagerende adfærd.

3) Andersen, K.D. (2015): Guide til forebyggelse af udadreagerende adfærd hos personer med demens i plejeboliger. Socialstyrelsen.

4) Pejtersen, J.H. og T. Dyrvig (2015): Forebyggelse af udadreagerende adfærd hos ældre med demens. SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd.

Læs mere | 

- Andersen, K.D. (2015): Guide til forebyggelse af udadreagerende adfærd hos personer med demens i plejeboliger. Socialstyrelsen.
- Redskaber til afholdelse af beboerkonferencen. Socialstyrelsen. [www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk).
- Ravn, Ib (2015): Beboerkonferencen som faciliteret læringsrum – notat om læringsteoretisk baggrund for beboerkonferencer. DPU, Aarhus Universitet.

## Sådan kan I arbejde med At skabe læring via beboerkonferencer

### Forberedelse

- Beboerkonferencer holdes fast fx hver 14. dag. Sæt dem i kalenderen i god tid, så alle har mulighed for at deltage. Giv også mulighed for at afholde en ekstra, hvis der har været en konkret voldsom episode.
- Senest en uge før besluttes det, hvilken beboer der skal gennemgås. Det kan fx være en beboer, som der ofte opstår konflikter med i samarbejdet.
- En medarbejder, der er tæt på beboeren, indsamler observationer om beboerens adfærd.
- Årsager til adfærden bør afklares, fx mistrivsel, smerter eller andet.

### Gennemførelse

Beboerkonferencen varer 1½ time og følger en fast dagsorden:

- Åbning (5 min.): Hvilken beboer handler mødet om, og hvilke udfordringer er der?
- Evaluering af seneste beboerkonference (15 min.): Hvad er gået godt? Hvad skal gøres anderledes?
- Fortællinger (30 min.): Medarbejderne fortæller om den beboer, der er i fokus for dagens konference. Deltagerne reflekterer, analyserer og belyser fortællingerne med faglig viden samt kommer med bud på, hvad man også kan gøre.
- Pause (10 min.)
- Skabe bedre forståelse af borgeren (15 min.): På baggrund af fortællingerne finder deltagerne eventuelle fællestræk i omgivelserne og trækker gode erfaringer frem. I hvilke situationer virker borgeren glad og reagerer positivt? Hvad kan borgeren lide? Hvad giver velvære eller positive minder og associationer?
- Aftale indsatser (15 min.): På baggrund af den opnåede forståelse for borgeren aftaler deltagerne, hvad der skal afprøves i den kommende periode. Hvad har vi lært ved dagens møde? Hvad vil vi gerne opnå? Hvad er der allerede arbejdet med, som virker godt? Det er vigtigt at aftale, hvem der skal gøre hvad, hvor tit, hvornår tiltagene sættes i værk, og hvem der dokumenterer.

I ugerne efter beboerkonferencen afprøves og dokumenteres de aftalte tiltag. På den næste beboerkonference evalueres, hvordan det er gået.

*Hent dagsorden og hjælpeskemaer i Redskaber til afholdelse af beboerkonferencen.*

### Albertslund Kommune

## Beboerkonferencer som del af hændelsesanalyse

**På plejecentrene** i Albertslund Kommune er beboerkonferencer med til at sikre høj faglighed og dermed trivsel og tryghed for beboere, pårørende og medarbejdere. Beboerkonferencerne holdes, så hver beboer som minimum er med på en konference en gang om året.

Beboerkonferencer er også en del af den hændelsesanalyse, der skal gennemføres, når en medarbejder har været udsat for grænseoverskridende adfærd i form af trusler eller voldsomme episoder. Konkret foregår det således:

Lederen indkalder til konference, som varer ca. 1 ½ time. Deltagere på beboerkonferencen er de faggrupper, der relaterer til beboerens udfordringer. Så vidt muligt deltager afdelingslederen, beboerens kontaktperson og øvrigt plejepersonale altid. Ved tværfaglige problemstillinger kan centersygeplejersken, fysioterapeuten, ergoterapeuten og diætisten inviteres med for at optimere løsningerne.

På konferencen fortæller den udsatte medarbejder – uden afbrydelser fra kolleger – om episoden med beboeren. Mødelederen spørger til beboeren: Hvad gjorde han? Hvor stod han? Hvordan så han ud? Og til medarbejderens perspektiv: Hvad gjorde du? Hvad tænkte du? Hvad var vigtigt for dig?

### Positive kvitteringer

Herefter giver kollegerne kvitteringer til mødelederen. De 'kvitterer' anerkendende og positivt på fortællerens gode intention, fx ved at sige "Jeg hører, det er vigtigt for dig, at ...", og fortælleren lytter uden at kommentere.

Efter denne runde er der fælles refleksion og brainstorm. Alle byder ind med deres viden om beboeren, og man samler op og laver nye aftaler om handlinger, og hvem der gør hvad fremover. Beboerens kontaktperson skriver efterfølgende aftalerne ind i omsorgssystemet og følger løbende op på aftalerne i samarbejde med det øvrige personale. Aftalerne evalueres på den næste beboerkonference.

# Tavlemøder

*Ved et tavlemøde taler leder og medarbejdere om et fokusområde, som de arbejder med. Det kan være en udfordring i arbejdsmiljøet eller et indsatsområde, som arbejdspladsen holder særligt øje med over tid eller i en afgrænset periode.*

**Et tavlemøde** er et kort møde (ca. 15 minutter), hvor leder og medarbejdere taler sammen om et fokusområde, de aktuelt arbejder med. Mødet foregår stående foran en tavle, som bruges til at synligøre den indsats, der følges. Mødet samler op på målene med indsatsen, og hvordan udviklingen har været fra starten og siden sidste møde. Mødedeltagerne taler om udviklingen og reflekterer over årsagerne til, at det er gået, som det er. Hvad har styrket udviklingen, og hvad har eventuelt stået i vejen? Ved møderne genereres også ideer til den videre udvikling af indsatsen.

Tavlens indhold er udgangspunktet ved mødet. Indholdet kan være forskelligt alt afhængig af arbejdsplads, indsatsområde og det, der skal følges og synliggøres.

Mødehyppigheden kan variere i forhold til, hvad der fokuseres på. Det kan fx være daglige eller ugentlige møder, hvor fokus er på risikovurdering eller på at nedbringe hyppigheden af voldsomme episoder, konfliktsituationer, magtanvendelser eller lignende. Hvis målet fx er at nedbringe antallet af voldsomme episoder, kan leder og medarbejdere bruge tavlemøderne til, på en struktureret måde, at dele viden og

skabe læring om, hvad der virker forebyggende. De opbygger gennem møderne viden om, hvordan de kan undgå, at konflikter udvikler sig til voldsomme episoder.

## Læring gennem tavlemøder

Tavlemøderne medvirker til at holde vedvarende fokus på indsatsen, fordi møderne er fokuserede, strukturerede og synliggør erfaringer og resultater. Møderne er korte og holdes hyppigt. Det virker for de fleste motiverende at kunne følge med og blive inddraget i processen, særligt når det bliver synligt, at indsatsen giver gode resultater. Medarbejderne indgår i den løbende dialog og får nye ideer, som de deler med hinanden, drøfter ved møderne og afprøver i praksis. Det skaber god synergi og støtter viden-deling og læring i teamet undervejs.

Tavlen giver overblik og er et godt udgangspunkt for dialogen ved møderne. Den giver en klar systematik for mødernes indhold, så det kan lykkes at holde møderne korte. Tavlen gør også, at medarbejderne løbende kan følge med i og opnå ejerskab for og fællesskab om udviklingen af indsatsen, og i hvilken grad de aftalte mål er opnået.

Læs mere |



- Lean i praksis – Målstyrings- og forbedringstavler, 2. udgave, 2011. Storgaard Innovation.



## Sådan kan I Holde tavlemøder og opnå læring

### Forberedelse

- Anskaf en tavle, gerne en whiteboard-tavle.
- Indret tavlen med streger eller tape, så den indeholder de felter, I har brug for, fx felter for mål, status, aftaler og ideer. Dagsorden og aftaler for tavlemøderne skal også fremgå.
- Sæt møderne i kalenderen i god tid hos alle, som skal deltage. Møderne holdes med faste intervaller, fx en gang om dagen eller ugen. Hvis der går for lang tid imellem, mister man fokus på indsatsen.
- Aftal, hvem der er tovholder for møderne.
- Aftal kutyme ved tavlemøder, fx om mødepligt, slukkede mobiler, varighed og fast dagsorden.
- Tovholderen forbereder sig for hvert møde ved at føre tavlen ajour (nye tal, grafer, erfaringer osv.) og ved at tale med medarbejderne om, hvad der skal på tavlen til næste møde. Medarbejderne opfordres til at sætte nye ideer på tavlen og uddybe dem ved mødet.

### Gennemførelse – 15 minutter

Hold strukturen ved mødet: start og slut til tiden og følg dagsordenen. Anerkend deltagerne for deres indsats, dialog og videndeling.

- Byd velkommen og start med at gennemgå målene for indsatsen.
- Gennemgå herefter status:
  - Hvad er opnået siden start og siden sidste møde? (brug gerne tal og diagrammer).
  - Hvilke ideer har vi afprøvet siden sidst, og hvordan er det gået?
  - Hvad har styrket udviklingen, og hvad har udfordret?
  - Er der noget, vi skal justere?
- Gennemgå og prioriter nye forslag og ideer.
- Aftal, hvad der skal ske frem til næste møde – hvem skal gøre hvad?
- Aftal dato og tovholder for næste møde.

#### Opfølgning efter hvert møde

- Tovholder fører tavlen ajour, hvis det ikke er gjort under mødet.

#### Opfølgning efter de første 2-3 møder

- Hvordan fungerer tavlen: Er der brug for at justere felterne?
- Hvordan fungerer møderne: Er der brug for at justere dagsordenen, mødeledelsen eller andet?

### Psykiatrisk Center Sct. Hans

## Tavlemøder giver åbenhed

**På afsnit M21** på Psykiatrisk Center Sct. Hans har det ugentlige tavlemøde på 20 minutter høj prioritet. M21 er et specialiseret afsnit for patienter med dobbelt-diagnose, psykisk lidelse og samtidigt misbrug. De er ofte indlagt i en længere periode. Afsnittet har stort fokus på recovery og inddragelse, og derfor er patienterne også med til tavlemøderne.

Den store tavle står fremme i fællesarealet og kan flyttes efter behov. Den ene side af tavlen er en *kvalitetstavle*, hvor medarbejderne indsamler data på forskellige områder, fx tal på brugen af tvang for at følge udviklingen. Den anden side af tavlen er en *forbedringstavle*.

Begge tavler relaterer til hospitalets årsaftaler. Patienter og medarbejdere kan desuden selv sætte forslag til forbedringer på tavlen. Har man et forslag, skriver man det på et af de papkort, der ligger fremme – og sætter forslaget på tavlen. Det kan omhandle stort og småt – fra nye procedurer i forbindelse med medicin-givning til at få stemt klaveret i fællesstuen.

På det næste tavlemøde gennemgår personale og patienter forbedringskortene og beslutter sammen, hvordan man skal gå videre med forslaget og i hvilke fora. Der kommer en deadline på kortet, som rykker til tavlens felt med igangværende initiativer. Og så følger man op på kommende tavlemøde(r).

### Ingen hemmelige arbejdsgange

Tavlemøderne har først og fremmest fokus på at skabe trivsel og tryghed i afdelingen, man prøver at komme konflikter i forkøbet.

Tavlen kan også bruges i forbindelse med læring. Hvis det fx har været nødvendigt at bruge tvang, holder personalet altid en debriefing efterfølgende og taler episoden grundigt igennem. Her kan der komme forskellige forhold frem, som kan komme på forbedringstavlen. Det kan fx være en uhensigtsmæssig arbejdsgang, som personalet foreslår at se nærmere på.

De åbne tavlemøder betyder, at der ikke er 'hemmelige' arbejdsgange og lukkede møder i afsnittet. Tavlen er synlig for alle. Det giver en åbenhed, som mange patienter er glade for.

# FIT – Feedback Informed Treatment

*FIT er et redskab til dialog og evaluering, som bruges i samarbejdet mellem borger og medarbejder. Brugen af FIT gør det muligt for borgeren at give regelmæssig, systematisk feedback til medarbejderen om den indsats, hun eller han modtager.*

**FIT står for** Feedback Informed Treatment. Det er et videnskabeligt underbygget dialog- og samtaleredskab, som er virkningsfuldt til at forbedre samarbejdet mellem borger og medarbejder og til at øge borgerens trivsel og evne til at mestre sin hverdag.

FIT består af to enkle skemaer med fokus på effekt og samarbejde. Skemaerne bruges i samtaler mellem borger og medarbejder i samarbejds- eller behandlingsforløb. Borgeren udfylder ved hver samtale et kort spørgeskema i starten af samtalen (ORS-skema) og i slutningen af samtalen (SRS-skema). Skemaerne er lette at overskue og at udfylde. Den feedback, som medarbejderen får via skemaerne, bruges til løbende at justere samarbejdet, indholdet af samtalerne og indsatsen til borgeren. Så både kvaliteten og udbyttet af samtalerne i højere grad bliver tilpasset borgerens behov. Det giver mulighed for mere målrettet støtte og kan betyde, at borgeren opnår bedre trivsel, så der også er mindre risiko for voldsom adfærd.

## To skemaer: ORS og SRS

FIT består af to skemaer:

ORS-skemaet (*Outcome Ration Scale*) måler på borgerens trivsel siden sidste kontakt. Skemaet udfyldes, før samtalen eller behandlingen går i gang. Borgeren ser tilbage på den periode, der er gået siden sidste samtale, og hvordan han eller hun har haft det på fire områder af sit liv. Borgeren sætter et kryds på en skala fra 1-10 på linjen under hvert område.

**Individuelt:**  
(Personligt velbefindende)

**Nære relationer:**  
(Familie, nære venner osv.)

**Socialt:**  
(Arbejde, skole, bekendte)

**Generelt:**  
(Generel følelse af velbefindende)

## FIT

**Feedback Informed Treatment (FIT)** er udviklet af de amerikanske psykologer Scott D. Miller og Barry L. Duncan i 1990'erne til behandlere og terapeuter. I dag bruges redskabet bredere, fx i familie- og misbrugsbehandling, i socialpsykiatrien og i forbindelse med bostøtte. Fokus i de to FIT-skemaer er ikke på typen af behandling eller indsats, men på at måle, om borgeren oplever, at samtalerne, behandlingen eller indsatsen hjælper borgeren til at opnå en bedre livssituation.

## Et botilbud i København

### Fra konflikt til samarbejde med FIT

#### Mads er ny beboer i et botilbud i København.

Han kommer fra et andet tilbud, hvor han har truet medarbejderne og overfaldet en medbeboer med en kniv. Mads har diagnosen paranoid skizofreni og har et massivt forbrug af alkohol og stoffer. Han har svært ved at passe sin hygiejne, hans bolig er rodet, kaotisk og beskidt. Han har et voldsomt temperament og er vant til at være i konflikt med alt og alle. Han har ikke tillid til personalet.

Mads har brug for omfattende specialiseret støtte, så han får tilknyttet en socialfaglig medarbejder fra kommunens flyvteam. Formålet er at fremme trivsel og samarbejde, mens Mads er på botilbuddet og under flytning til en ny indsats. Et konkret mål er, at Mads kan indgå i sociale sammenhænge uden at komme i konflikt.

#### Samarbejdet skaber forandringer

På det første møde beder medarbejderen Mads udfylde FITs ORS-skema, der handler om hans velbefindende. Han giver udtryk for, at han har det dårligt på alle områder og gerne vil gøre noget ved det. Fx er han ked af, at han ikke har kontakt til sine forældre. Mads ønsker ikke at udfylde SRS-skemaet om samarbejdet, da samtalen er slut: "Lad mig nu se, om du kommer igen".

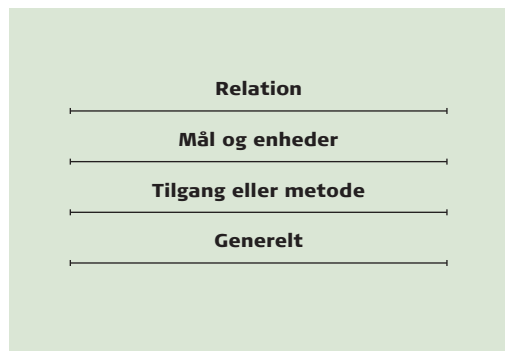
Det gør medarbejderen. I en periode på tre måneder mødes de flere gange om ugen. De aftaler delmål for hver dag, som bliver struktureret i et ugeskema. Det handler fx om at komme i bad og spise sundt, om at få kontakt til familien igen, om at komme til læge og psykiater.

Medarbejderen evaluerer løbende med FIT (både ORS og SRS). I begyndelsen er Mads forbeholden, men efterhånden, som han oplever, at samarbejdet skaber forandringer, stiger hans velbefindende.

Medarbejderen forsøger hele tiden at forstå Mads og derved undgå at komme i konflikt. Det lykkes ved at lytte til hans perspektiv og handle sammen med ham og for ham, og ved at være kontinuerligt, struktureret og forudsigeligt til stede. Medarbejderen gør sig umage med at undersøge, hvorfor Mads er havnet i den situation, han er. Hun lytter til hans erfaringer om, hvad der virker negativt for ham, og hvorfor han ikke har tillid til personalet. Den læring bruger hun til efterfølgende at kunne tilrettelægge en ny indsats for Mads.

*Beboers navn er opdigtet.*

SRS-skemaet (*Session Ration Scale*) måler på, hvordan borgeren har oplevet den aktuelle samtale eller kontakt. Skemaet udfyldes ved slutningen af samtalen eller behandlingen, hvor borgeren skal vurdere fire temaer på skala fra 0-10. Borgeren bliver opfordret til også at give kritisk feedback, så det er muligt at forbedre samtalerne og gøre udbyttet endnu bedre.



Læs mere | 

- Socialstyrelsens vidensportal – tema om Feedback Informed Treatment. [www.vidensportal.dk](http://www.vidensportal.dk).
- Bargmann, S. et al (2017): Feedback Informed Treatment – En grundbog. Akademisk forlag.
- FIT Håndbog – En guide til implementering af FIT i SOF, Københavns Kommunes Socialforvaltning. [www.kk.dk](http://www.kk.dk) (søg på titlen).

## Sådan kan I arbejde med At skabe læring via FIT

### Forberedelse

- Inden I kan bruge FIT i samarbejde med borgerne, skal I sætte jer ind i metoden og deltage i undervisning om FIT, så I lærer at bruge skemaerne. I skal både lære at bruge FIT i samarbejdet med borgeren, når skemaerne udfyldes, og opnå viden om, hvordan I som medarbejdere og organisation bruger den feedback, I får, til at målrette og forbedre kvaliteten af jeres indsats.
- I skal også tage stilling til, hvordan det skal foregå, når FIT tages i brug, så alle medarbejdere bliver fortrolige med og kan bruge metoden. Endelig skal I beslutte, hvordan FIT skal indgå i dokumentationen, og om der evt. er behov for nye IT-løsninger, så borgeren fx kan udfylde skemaerne på en tablet. Når feedbacken indtastes elektronisk, kan borgerens scoringer vises i en graf, forløbet og scoringerne bliver visuelle, og udviklingen over tid bliver mere overskuelig.

### Ved samtalestart

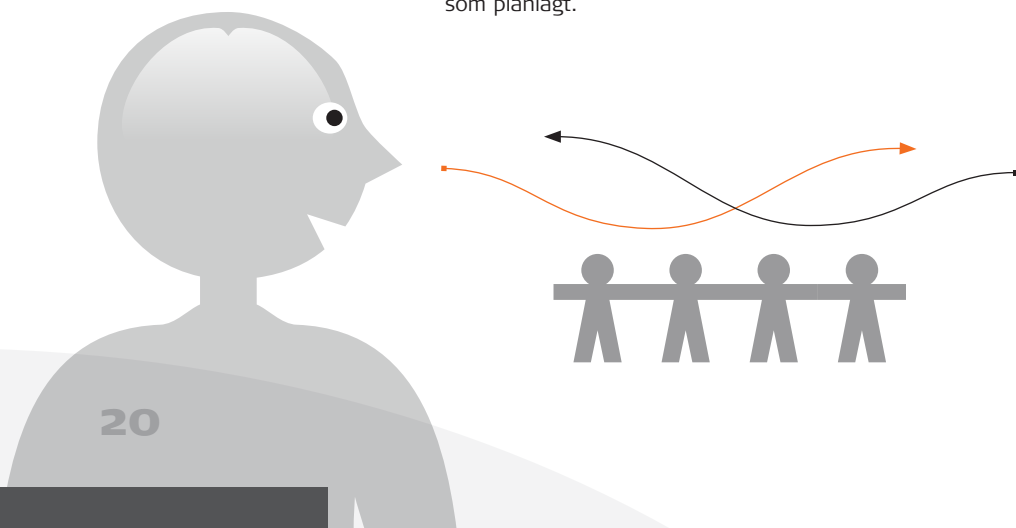
- Bed borgeren udfylde ORS-skemaet, før samtalen eller behandlingen går i gang. Borgeren skal se tilbage på den periode, der er gået siden sidste samtale/møde og vurdere, hvordan han eller hun har haft det på fire områder af sit liv (se ORS-skema).
- Borgeren sætter et kryds på en skala fra 1-10 på linjen under hvert område. Herefter gennemføres samtalen eller samarbejdet som planlagt.

### Ved samtaleafslutning

- Bed borgeren udfylde SRS-skemaet efter samtalen eller behandlingen. Borgeren skal vurdere, hvordan han eller hun har oplevet fire forhold i forbindelse med samtalen/ behandlingen (se SRS-skema).
- Fortæl borgeren, at også kritisk feedback er gavnlig, fordi det gør det muligt at justere på samtalerne indhold m.m.
- Borgeren sætter et kryds på en skala fra 1-10 på linjen under hvert fokuspunkt for samtalen.

### Læring efter en eller flere samtaler

- Medarbejderen forholder sig til den feedback, borgeren giver ved hver samtale, og reflekterer over scoringerne både i ORS- og SRS-skemaet. Medarbejderen og borgeren taler løbende sammen om, hvordan samtalerne, samarbejdet og borgerens trivsel kan blive endnu bedre.
- Teamet af medarbejdere kan se på tværs af samarbejdet med flere borgere, og sammen reflektere over og lære af det, som har vist sig typisk at kunne skabe mere trivsel for borgeren og give bedre samtaler og samarbejde.



# LA2: Trivsels-, trygheds- og læringsplan



LA2 er en samtale- og refleksionsmetode, som forholder sig til både forebyggelse, håndtering og læring. Det sker gennem tre skemaer: trivselsplan, tryghedsplan og læringsplan. Planerne findes i to versioner til hhv. borgere og medarbejdere.

**LA2 understøtter** samtaler mellem borgere og medarbejdere om trivsel, tryghed og konfliktsituationer. Metoden benytter tre forskellige skemaer som udgangspunkt for samtalerne; trivselsplan, tryghedsplan og læringsplan. Skemaerne udfyldes i et samarbejde mellem borgeren og medarbejderen og bruges til at kortlægge, forebygge, håndtere og skabe læring af voldsomme episoder fra hhv. borgerens perspektiv og medarbejderens perspektiv. De tre skemaer hænger tæt sammen og understøtter hinanden, men kan også bruges hver for sig.

## Trivsel, tryghed og læring

For at kunne *forebygge* kritiske episoder arbejdes med Min trivselsplan og Trivselsplan for fagprofessionelle. Her beskrives borgerens tegn på belastninger, advarselstegn samt ressourcer

og tegn på trivsel. Via skemaerne arbejder borger og medarbejder sammen om at fremme trivsel.

For at kunne *håndtere* voldsomme episoder arbejdes med Min tryghedsplan og Tryghedsplan for fagprofessionelle. I tryghedsplanerne arbejder borger og medarbejder med at forstå de udløsende årsager og beskrive borgerens adfærd, følelser og mestring samt medarbejdernes støtte før, under og efter en voldsom episode.

For at opnå *læring* efter voldsomme episoder bruges Min Læringsplan og Læringsplan for fagprofessionelle. Ved at analysere og reflektere over en konkret voldsom episode både sammen med borgeren og i medarbejdergruppen kan man få indsigt i, hvad der skete op til episoden og bruge indsigten til at forebygge, at en lignende situation opstår igen.

## LA2

**LA2 er en samtale- og refleksionsmetode.** LA står for Low Arousal, og 2-tallet viser, at det er en ny version. LA2 er inspireret af recovery, hvor borgerens eget perspektiv på trivsel og vejen til et godt liv er afgørende. Endvidere indgår elementer fra Åben Dialog, som inddrager borgeren og borgerens netværk, og FIT, der giver en ramme for, at borgeren løbende giver feedback til medarbejderen om samarbejdet. Metoden er udviklet i samarbejde med Socialstyrelsen og medarbejdere og borgere på socialpsykiatriske botilbud i Danmark. Metoden kan også benyttes til unge eller voksne med udviklingshæmning, her er det nødvendigt at supplere med andre visuelt støttende samtaleredskaber.

## Sådan kan I arbejde med At skabe læring via skemaerne i LA2

### Forberedelse

- Inden I går i gang med at indføre LA2, skal I sætte jer ind i metoden. Sørg for, at så mange som muligt har været på kursus i LA2 og har øvet sig i at udfylde skemaerne. Sørg også for, at der er tid og plads til at tale sammen og dele erfaringer om, hvordan det går med at bruge metoden – tal både om udfordringer og succeser.
- Aftal, hvilke borgere I vil bruge LA2-planerne sammen med. I kan fx starte med at udfylde skemaer for nogle få borgere, gerne nogle af dem, som I samarbejder godt med.
- Planerne ændrer sig i takt med, at borgeren og samarbejdet ændrer sig, så afsæt tid til løbende at føre skemaerne ajour.

### Brug af skemaerne

- Tal med borgeren om at udfylde de tre skemaer og inddrag evt. en del af borgerens netværk, hvis det er muligt, og borgeren ønsker det. Hvis borgeren ikke kan eller ikke ønsker at samarbejde om planerne, kan I nøjes med at lave planerne ud fra medarbejdernes perspektiv.

### Trivselsplaner

- Udfyld først trivselsplanen for hhv. borgere og fagprofessionelle. Så får I viden om borgerens tegn på belastning, advarsel og trivsel, og indsigt i, hvad borgeren gør for at mestre sin situation. I Trivselsplan for fagprofessionelle beskriver I medarbejdernes fælles faglige tilgange til den pågældende borger. Brug samtaleark fra LA2 Metodemanual til at understøtte samtalerne om borgerens ressourcer, netværk mv.

### Tryghedsplaner

- Udfyld dernæst tryghedsplaner for borgere og fagprofessionelle. Når I arbejder med tryghedsplanerne, får I talt om, hvordan I sammen og hver for sig kan håndtere en situation, hvor borgeren reagerer voldsomt. Planen skal støtte borgeren til at undgå at miste selvkontrollen. Borgerens erfaringer er vigtige at kende, for at medarbejderne kan give den nødvendige støtte til at bevare roen, mestre situationen og opnå mest mulig tryghed.

### Læringsplaner

- Tag læringsplanerne for borgere og fagprofessionelle i brug, når I skal tale om konkrete kritiske episoder for at lære af episoderne og forebygge lignende situationer. Læringsplanerne kan både bruges efter episoder, som blev håndteret godt, og efter episoder som endte voldsomt. Både borger og medarbejdere får større indsigt, forståelse og kan opnå læring.
- Tal om, hvad der skete i tiden op til episoden og under selve episoden for at blive klogere på, om der var tegn på et forhøjet belastningsniveau før episoden, og hvordan borger og medarbejdere oplevede selve episoden.
- Tag udgangspunkt i spørgsmålene her, når I skal reflektere med kolleger og ledelse:
  - Hvad gik forud for episoden?
  - Hvad skete der under selve episoden?
  - Stillede vi krav, som borgeren ikke kunne imødekomme?
  - Hvad gjorde vi, som hjalp borgeren?

## Botilbuddet Kragelund

### Trivsel, tryghed og læring

- Hvad gjorde vi, som forværrede situationen?
- Hvilke løsninger forsøgte borgeren for at klare situationen?
- Var det en farlig situation for os eller borgeren?
- Kunne vi have undladt at gribe ind?
- Hvordan landede konflikten?
- Hvad kan vi gøre sammen for at forebygge, at episoden gentager sig i fremtiden?

Refleksionen sammen med borgeren kan tage udgangspunkt i spørgsmålene:

- Hvad skete der?
- Hvad følte du?
- Hvad gjorde medarbejderen, som hjalp dig?
- Hvad gjorde medarbejderen, som gjorde situationen værre?
- Kunne medarbejderen have gjort noget andet?
- Hvad gjorde du for at klare situationen?
- Hvordan virkede det, du gjorde?
- Har du andre gange gjort noget andet, som virkede godt?
- Hvad vil du gøre fremover i lignende situationer?

Rund samtalen med borgeren af på en god måde. Nævn fx en ting, som du selv gerne vil gøre anderledes, og aftal en ting, som borgeren kan forsøge at gøre anderledes. Den læring, I får gennem samtalen, bruges også som input til borgerens trivsels- og/eller tryghedsplan.

Læs mere | 

- Find Metodemanual til LA2 på [www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)
- Læringsplaner og øvrige skemaer kan hentes på [www.sopra.dk](http://www.sopra.dk)

**Når Ellen bliver stresset** og kommer i en belastet situation, fx når hun har talt med sin mor i telefonen, reagerer hun kraftigt. Hun bliver voldsom i sit fysiske udtryk, råber og ødelægger ting omkring sig. Bagefter skammer hun sig ofte over sin reaktion. Medarbejderne i botilbuddet har talt med Ellen om advarselssignalerne, og hvad der kan være hjælpsomt for hende, når hun reagerer voldsomt. De har aftalt, at de skal gå tæt på og tilbyde Ellen en samtale om, hvad der sker indeni hende. Det er skrevet ned i Ellens trivselsplan. Men det fungerer ikke helt. Når personalet forsøger at støtte Ellen som aftalt, kommer hun ofte til at latterliggøre dem: ”Som om det skulle hjælpe at snakke om det!” Det sker igen og igen – og medarbejderne er i tvivl om, hvordan de kommer videre, og hvilke redskaber de kan bruge. For at blive klogere på det går de sammen med Ellen i gang med at lave en læringsplan. En slags opskrift på, hvordan de kommer rundt om alle forhold, så de hele tiden kvalificerer samarbejdet.

#### Går tæt på og støtter

Medarbejderne i det socialpsykiatriske botilbud Kragelund bruger redskaberne i LA2, som de har indført trinvis. De begyndte med trivsels- og tryghedsplaner for personalet, så de selv fik metoden ind under huden, inden de også skulle arbejde med den sammen med borgerne. I dag har de fleste beboere både en trivsels- og en tryghedsplan. Næste step er at koble læringsplanen systematisk på, så de tre planer kommer til at understøtte hinanden endnu bedre.

Trivsels- og tryghedsplanerne er et godt redskab i hverdagen. Når en borger kommer i mistrivsel, bliver belastet eller stresset, går medarbejderne tæt på og hjælper borgeren til at fjerne belastningen eller være i den sammen med borgeren i situationen. For at støtte borgeren bedst muligt læner medarbejderne sig op af de samtaler, de har haft, da de sammen lavede borgerens trivsels- og tryghedsplaner. Her har de talt om, hvad medarbejdernes opgave er, og hvad borgeren selv kan gøre i en belastet situation.

Hvis der har været en voldsom episode, følger medarbejderne altid op med en samtale. Det er ikke altid læringskemaet kommer i brug, men for at kunne arbejde mere systematisk netop med læring af belastede situationer, er skemaet ved at blive implementeret.

*Borgerens navn er opdigtet*

# Mestringskemaet i kombination med BVC

*Mestringskemaet er et samtale- og dialogredskab, som sætter fokus på borgerens styrker, ressourcer og udfordringer samt anviser handlemuligheder for både borgere og medarbejdere i svære situationer. Skemaet bruges nogle steder sammen med vurderingsredskabet Brøset Violence Checklist (BVC).*

**Mestringskemaet** og Brøset Violence Checklist (BVC) er to selvstændige metoder. BVC bruges til at vurdere, om der er risiko for vold. Mestringskemaet er et samtale- og dialogredskab, som anviser, hvad borgeren selv kan gøre, og hvad personalet kan gøre for at undgå voldsomme situationer. De to metoder bruges samlet i arbejdet for at forebygge voldsomme episoder på botilbud og forsorgshjem og til at styrke fokus på medarbejdere og beboeres sikkerhed og trivsel.

## **Mestringskemaet – samarbejde om ressourcer og udfordringer**

Mottoet for Mestringskemaet er, at *det vi fokuserer på, bliver der mere af*. Ud fra det arbejdes der med at skabe tryk og trivsel for

både borgere og medarbejdere gennem fokus på ressourcer, styrker, samarbejde og dialog.

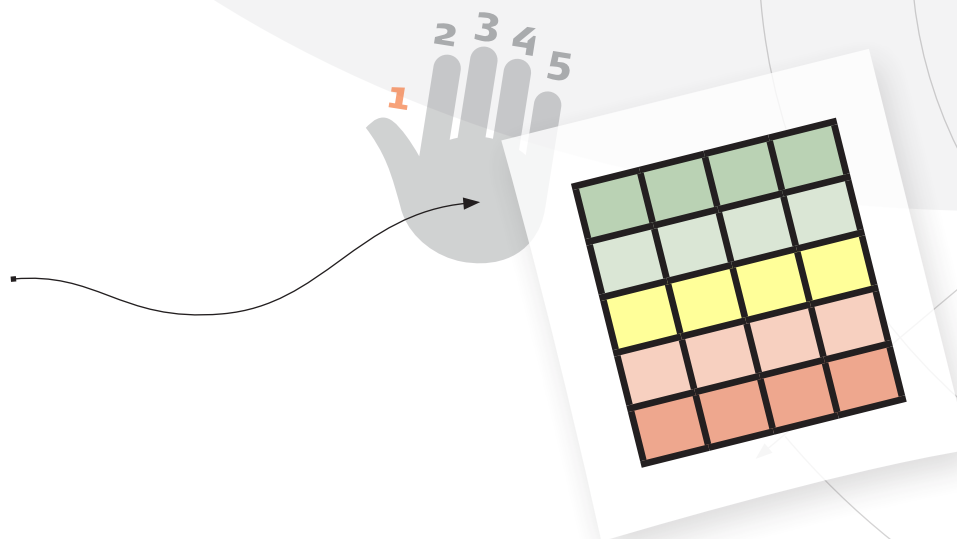
Mestringskemaet opererer med fem mestringsniveauer markeret med farverne grøn, gul og rød (se skema side 27). I det gule felt beskrives borgerens habituelle tilstand (almmentilstanden). I de to grønne felter er der fokus på borgerens ressourcer og styrker, og i de to røde felter beskrives udfordringer. Når borgeren er i de røde felter, suppleres Mestringskemaet med scoringer i BVC. Indenfor alle niveauer beskrives, hvad borger og medarbejdere kan gøre for at bevare eller forbedre mestringsniveauet. Skemaet udfyldes i samarbejde mellem medarbejdere og borgere, evt. også i samarbejde med pårørende.

Når skemaet er udfyldt, vurderes borgerens

## Mestringskemaet og BVC

**Mestringskemaet** er oprindeligt udviklet af Region Nordjylland. BVC er udviklet ved Afdeling Brøset, St. Olav Hospital i Trondheim, Norge. Det er et af de mest benyttede metoder til risikovurdering i psykiatrien. Efterhånden benytter flere sociale tilbud også BVC. Socialstyrelsen har iværksat et projekt, hvor BVC og Mestringskemaet bliver brugt i kombination på en række bosteder. Evalueringen af ”Styrket indsats til forebyggelse af vold på botilbud og forsorgshjem” viser, at der på tværs af de otte botilbud i projektet er sket et fald i antallet af voldsepisoder på 24 procentpoint.





mestringsniveau dagligt, så vidt muligt sammen med borgeren. Dels for at medarbejderne kan støtte borgeren i at mestre hverdagen og komme nærmere på sine håb og drømme, dels for at både borger og medarbejdere kan følge udviklingen i borgerens mestringssevne og tilpasse indsatsen, når der er behov for det.

Ca. hver fjerde uge holdes et møde, hvor medarbejderne vurderer, om de har observeret noget i borgerens adfærd, som giver anledning til ændringer i skemaet. Herefter drøftes med borgeren, om han eller hun mener, at der bør ændres noget. Skemaet i sig selv kan ikke bruges til at vurdere risikoen for vold. Derfor bruger flere botilbud skemaet sammen med risikovurderingsredskabet Brøset Violence Checklist (BVC), som kobles på, når borgeren er i de røde felter.

### **BVC – vurderer risikoen for vold**

BVC bygger på både forskning og erfaringer, som viser, at voldsomme episoder sjældent opstår, uden at der var forudgående tegn på det. BVC kan bruges til at forudsige, om en borger vil reagere aggressivt eller voldsomt inden for de næste 24 timer. Når man bruger BVC, vurderer man, om der er ændringer i borgerens habituelle tilstand ud fra seks variable. Medarbejderne scorer borgeren i forhold til: forvirring, irritabilitet, støjende adfærd, verbale trusler, fysiske trusler og angreb på ting eller genstande.

Hvis den pågældende adfærd er til stede scores 1, og hvis den ikke er til stede, scores 0. Det kan give en samlet score på maksimum 6. Jo højere scoring, des større er risikoen for udadreagerende adfærd. Viden om øget risiko kan gøre medarbejderne opmærksomme på, at de skal sætte ind med initiativer, der skaber tryghed og trivsel. Borgerens habituelle tilstand er beskrevet i Mestringskemaet, og de trygheds- og trivselsskabende initiativer, som borgeren selv har været med til at finde frem, står under borgerens egen indsats og medarbejdernes indsats i de to røde mestringsniveauer.

En scoring i BVC angiver ikke direkte, hvordan personalet skal agere, eller hvordan borgeren kan undgå at komme i affekt. Det beskrives i Mestringskemaet eller i det dokumentationssystem, botilbuddet bruger.

Læs mere | 

- Find metodemanualer, cases og skemaer til Mestringskema og BVC på Socialstyrelsens hjemmeside [www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk) – under udgivelser. Søg på "Styrket indsats til forebyggelse af vold på botilbud og forsorgshjem."

### Botilbuddet Kløverengen

## Mestringsskemaet giver fælles læring

**De 40 beboere** på det socialpsykiatriske botilbud Kløverengen i Ishøj Kommune har alle et Mestringsskema. Det beskriver borgerens ressourcer og styrker, og hvordan både borger og personale kan handle, hvis der opstår en konflikt eller en voldsom episode. Skemaet udfyldes i samarbejde mellem borger og personale og justeres løbende.

Efter en voldsom episode samler medarbejderne op sammen med borgeren, med afsæt i Mestringsskemaet. Skemaet er et dialogværktøj, der er med til at gøre tavs viden synlig og delt med alle. Både medarbejdere og borgere bliver klogere på en bestemt adfærd, og hvad der kan være årsag til den.

Måske udviser en borger uhensigtsmæssig adfærd, fordi han eller hun føler sig misforstået. Så kan borgeren og medarbejderen bagefter tale om, hvad de kan gøre for, at samme misforståelse ikke opstår igen. Og hvordan borgeren på en mere hensigtsmæssig måde kan give udtryk for at føle sig misforstået. Ud fra den snak tilpasses beskrivelserne i Mestringsskemaet, så alle får gavn af den nye viden.

Det gode ved at bruge et skema er, at der kommer struktur på samtalen, og man inddrager, og drager læring af de forskellige erfaringer, man får på baggrund af konflikter. Skemaet styrker borgerens selvindsigt og bliver dermed også et redskab til at minimere konflikter og vold fremover.

### Scorer hver dag med BVC

Mestringsskemaet bruges i kombination med risikovurderingsredskabet BVC. Hvis en borger scores som 'BVC-aktiv', er der forskellige sikkerhedsmæssige retningslinjer for de daglige indsatser, som medarbejderne følger.

BVC-scoringerne er også medvirkende til, at borgerne reflekterer over deres adfærd. Flere bryder sig ikke om at være BVC-aktive, og kommer ofte selv til personalet for at få en samtale om episoden eller situationen, hvor de blev BVC-aktiveret.

## Sådan kan I bruge

# Mestringsskemaet og BVC til at opnå læring

Mestringsskemaet i kombination med BVC omfatter både forebyggelse, håndtering og læring. Med Mestringsskemaet kan medarbejderne få en fælles faglig tilgang, som kan skabe forudsigelighed og tryghed for borgeren og dermed være en del af det forebyggende arbejde. Det er vigtigt at arbejde systematisk med skemaet og at være i dialog med både kolleger og borgeren selv. Skemaet gør det muligt at dele viden hurtigt og overskueligt med både de øvrige medarbejdere og med borgeren. Det kan være med til at sikre systematisk læring med og om borgeren og den faglige indsats.

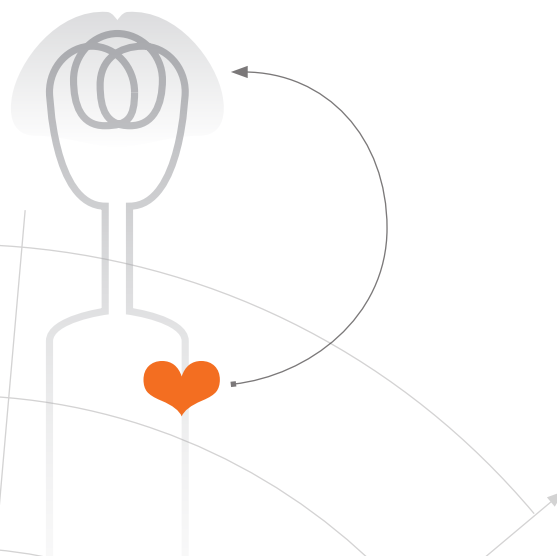
Hvis en borger alligevel bliver udadreagerende eller udøver fysisk eller psykisk vold (og dermed scorer i BVC), er det vigtigt at skabe læring, når episoden er håndteret og kommet lidt på afstand og borgeren igen er i sin habituelle tilstand.

### Spørgsmål til refleksion

For at sikre systematisk læring kan man tale om, hvad der skete, og hvad man kan lære af det. Dialogerne foregår både i medarbejdergruppen og efterfølgende sammen med borgeren. Følgende spørgsmål kan bruges til at reflektere over en episode:

- Giver episoden/adfærden, som har udløst BVC, anledning til ændringer og tilføjelser i borgerens Mestringsskema?
- Hvad har været godt?
- Hvad har været mindre godt?
- Hvordan kan det blive endnu bedre til en anden gang?
- Hvordan kan det forebygges, at en lignende hændelse finder sted igen?

Når spørgsmålene er gennemgået, opdateres Mestringsskemaet, hvis der er behov for det.



# Mestringskema

**Borger:**

**Medarbejder:**

**Dato:**

---

		Adfærd	Tilstand/årsag	Borgerens indsats	Faglig indsats
Ressourcer/styrker	5				
	4				
Habitualtilstand	3				
Udfordringer	2				
	1				

Læring forebygger voldssomme episoder | Inspiration til at lære af konflikter og vold

