

# Grundlæggende undervisningsmateriale

- til inspiration

## Voldsforebyggelse, konfliktløsning og udvikling

44886

**Udviklet af:**

Dorthe Iversen  
Kolding Pædagogseminarium  
Dyrehavevej 116  
6000 Kolding  
Tlf.: 7553 0233

Lise Knokgård  
Social- og sundhedsskolen i Vejle amt  
6. julivej 67  
7000 Fredericia  
Tlf.: 7561 0288

## 1. Uddannelsesmålets sammenhæng til FKB/TAK

Klientvold – forebyggelse og udvikling hører til i den fælles kompetencebeskrivelse nr. 2692, ”Omsorg, sygepleje og pædagogisk arbejde.”

FKB'en kan findes på [www.efteruddannelse.dk](http://www.efteruddannelse.dk). Uddannelsesmålene er relevante for flere af målgrupperne i FBK'en, primært medarbejdere fra det pædagogiske felt og fra omsorgsområdet.

Kompetenceudviklingen har fokus på følgende arbejdspladser indenfor jobområdet: psykiatrien generelt, væresteder, bofællesskaber, demensafsnit og borgere i eget hjem.

### **Arbejdsfunktioner**

Den primære arbejdsfunktion vil være at samarbejde med klienter eller patienter i et miljø, hvor trusler om vold og konflikter kan være en del af hverdagen. Evnen til at mestre disse sammen med klienter og kolleger vil være af afgørende betydning for den faglige og personlige udvikling. Samt af fundamental vigtighed i forhold til arbejdsmiljøet – såvel med hensyn til det forebyggende aspekt som kvalitetssikring af det fysiske og psykiske arbejdsmiljø.

### **Deltagerforudsætninger**

Deltagernes faglige og personlige forudsætninger i forhold til uddannelsesmålene afhænger af deres vilje og mod til at indgå i en konstruktivt udviklingsarbejde om egen mestring af konflikter og truende situationer på arbejdspladsen.

### **Struktur**

Uddannelsen kan stå alene, men afhængigt af arbejdsfelt kan den kombineres med andre uddannelser. Hvis deltageren arbejder indenfor eksempelvis demensområdet, vil forskellige faglige demenskurser være relevante. Uddannelsen er relateret til flere andre uddannelser i den fælles kompetence beskrivelse og skal kvalificere deltagerne indenfor disse felter. Det drejer sig om følgende uddannelser:

44351: Vejl. og rådg. af patienter/klienter og pårørende

42689: Forebyggelse af vold og konfliktintervention

44329: Kontaktperson i omsorg og sygepleje

44274: Konflikthåndtering i pædagogisk arbejde

44627: Magt og omsorg

42632: Magt, omsorg og selvbestemmelse

42633: Pædagogisk arbejde med udviklingshæmmede med sindslidelser

## Voldsforebyggelse, konfliktløsning og udvikling

### Grundlæggende undervisningsmateriale

---

42688: Borgere med alkoholproblemer  
42684: Psykiatrisk suppleringsuddannelse  
42685: Socialpsykiatri – fagligt samarbejde  
42672: Socialpsykiatri – introduktion

## 2. Ideer til tilrettelæggelse

### Temaer

NB. I forløbet vil det være en stor hjælp for deltager og underviser at anvende logbog som dokumentation og refleksion over de mange oplevelser og indtryk der kan påvirke den enkelte.

Undervisningen kan planlægges ud fra følgende temaer:

Tema 1. Forebyggelse af vold

Tema 2. Konfliktløsning

Tema 3. Kommunikation

Tema 4. Etik og magt/afmagt

### Tema 1

#### Forebyggelse af vold.

Ved at sætte fokus på voldsforebyggelse kan mange truende situationer undgås. Det vil dog være centralt at få defineret vold som begreb, og ikke mindst hvordan vold opfattes og italesættes. Komplexiteten i deltagernes forskellige ”voldserfaringer” sprogliggøres med henblik på at mobilisere deltagernes praksis, der derved bliver genstand for læring som erfaringslæring mellem deltagerne. Herved får deltagerne større bevidsthed om voldens kompleksitet og kan således opleve, at der kan være mange veje til at gå ind i det voldsforebyggende arbejde.

### Tema 2

#### Konfliktløsning

Vi ser konflikt som en ”nødvendighed” for den faglige og personlige udvikling og som uundgåelig indenfor det professionelle social- og sundhedsarbejde. Deltagerne bevidstgøres om, hvordan konfliktsituationer opstår, eksempelvis at nogle handler eller ikke- handler i situationer, således at konflikter kan udvikle sig

## Voldsforebyggelse, konfliktløsning og udvikling

### Grundlæggende undervisningsmateriale

---

til egentlig vold eller trusler om vold.

Deltagerne præsenteres for forskellige konfliktløsningsredskaber, så de kan anvende disse efterfølgende.

#### **Tema 3**

##### **Kommunikation**

Ved at sætte fokus på en åben kommunikation tilføres deltagerne forskellige kommunikative redskaber til fortsat at udvikle på denne.

I forhold til vold og trusler om vold finder vi det væsentligt, at medarbejderne kan udvise empati, mestre aktiv lytning og ikke mindst kan italesætte ønsket om samarbejde og fleksibilitet til kolleger og klienter / patienter. De skal kunne sætte grænser for sig i samarbejdet med klienten og må kunne rumme de ubehagelige situationer, samt vurdere egne og kollegers behov og mulighed for sparring, støtte eller intervention.

Det vil være væsentligt at sætte fokus på forskellen mellem det voldsoptrappende og det voldsnedtrappende sprog for derved bevidst at kunne vælge. Det vil også være relevant at kunne anvende konstruktiv feed-back gensidigt, for derved at udvikle arbejdsgruppen sammen og på individniveau.

#### **Tema 4**

##### **Etik og magt / afmagt.**

I det professionelle arbejde kan lyset rettes på det ofte asymmetriske forhold, der kan være mellem medarbejder og klient / patient og bruger, da medarbejderen har til opgave at yde den støtte klienten / patienten har behov for.

I kraft af det skæve forhold er magt en altid tilstedeværende faktor, der kan påvirke støtten og relationen mellem medarbejder og bruger. Magtaspektet er en del af den professionelle hjælperelation, og må håndteres hensigtsmæssigt. Som omsorgsmedarbejder er der en høj grad af kontrol over, hvilken hjælp der kan eller ikke kan ydes og på hvilken måde, den kan gives.

Etik bliver således et centralt punkt i temaet, og den faglige etik kan medvirke til at fremme en høj moralsk standard i det professionelle arbejde og kan tjene til den enkeltes holdning og handling i forhold til etisk vejledning i vanskelige moralske dilemmaer.

### 3. Opgaver og undervisningsmaterialer

#### Tema 1 (idéer)

Ved at anvende deltagerne erfaringer om voldsepisoder samt en diskussion af elementer på arbejdspladsen der kan henholdsvis optrappe og nedtrappe volden. Vil det være muligt at arbejde med eksempelvis det fysiske og psykiske arbejdsmiljø, lederens ansvar og brugerinddragelse, og eventuelt anvende fortællermethoden (<http://www.sosuvejleamt.dk/vold>)

Derved kan deltagerne videndele og efterfølgende udarbejde en egentlig voldspolitik ud fra de retningslinjer, der eksisterer på deres arbejdsplads.

Medarbejderne kan ligeledes arbejde med forskellige voldsforebyggende indsatser så som kriseplaner, det psykiske arbejdsmiljø og registreringsskemaer .

Vi kan henvise til følgende hjemmesider:

[www.vold-som-udtryksform.dk](http://www.vold-som-udtryksform.dk)

<http://www.psykisk.bar-foka.dk/>

[www.sosuvejleamt.dk/vold](http://www.sosuvejleamt.dk/vold)

[www.ki.kl.dk](http://www.ki.kl.dk)

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

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

samt diverse sikkerhedsorganisationer, bedriftssundhedstjenesten, arbejdstilsynet mv.

#### Tema 2(idéer)

Deltagerne introduceres til forskellige konfliktløsningsmodeller ([www.konfliktloesning.dk](http://www.konfliktloesning.dk)) og konflikttrappen ([www.sosuvejleamt.dk/vold](http://www.sosuvejleamt.dk/vold)). Deltagerne kan stilles spørgsmål til gruppediskussioner som udfordrer egne holdninger og handlinger. Forumspil er en yderst relevant metode til at træne i voldsforebyggende konfliktløsning, hvor der i spillet er samling omkring et problem eller en situation fra arbejdslivet. Idéen er at tage udgangspunkt i noget kendt, og egne ressourcer og give plads til at opleve følelser der ligger bag. Her kan bogen Katrin Byréus anbefales.

## Voldsforebyggelse, konfliktløsning og udvikling

## Grundlæggende undervisningsmateriale

**Tema 3(idéer)**

Der kan med fordel anvendes flere forskellige kommunikationsteorier i det voldsforebyggende arbejde. Vigtigt er dog, at deltagerne arbejder med praktiske øvelser, og således mærker hvad der virker godt og inspirerer til implementering på egen arbejdsplads. Der kan arbejdes med op- og nedtrappende kommunikation, feed – back, jeg og vi sprog samt elementer fra IVK (Ikke voldelig kommunikation) – Girafsprøge.

Af hjemmesider kan anbefales [www.beritmikkelsen.dk](http://www.beritmikkelsen.dk) og [www.landtryk.dk](http://www.landtryk.dk)

Desuden bør supervision have en central rolle i forløbet og afprøve eksempelvis *Den Runde Model* eller andre, der inddrager et reflekterende team, ligesom *Den anerkende metode* kan inddrages.

**Tema 4(idéer)**

At erkende anvendelse af magtudøvelse kan være svært at italesætte, da det kan være belagt med tabuer. Derfor er det relevant at introducere forskellige magtbegreber som for eksempel 1) direkte magt, 2) indirekte magt, 3) bevidsthedskontrollerende magt og 4) strukturel magt. Her kan vi henvise til bogen *Livsværdier og ny faglighed – del 3* samt ”magt over” og ”magt til” på hjemmesiden [www.sosuvejleamt.dk/vold](http://www.sosuvejleamt.dk/vold)

Det er mindst ligeså væsentligt, at deltagerne får mulighed for at rette blikket mod egne handlinger, som har været omgæret af magt og utryghed, og får opsat et sæt etiske spilleregler til brug på arbejdspladsen og til fortsat udvikling. Bogen ”Meningen med volden” kan anbefales.

## 4. Litteraturliste mv.

Byréus, Katrin	”Du har hovedrollen i dit liv”, Stockholm. Teaterforlaget Drama.
Horsdal, Marianne	”Vilje og vilkår”, identitet, læring og demokrati. København. Borgen.
Tiller, Tom	”Læring i hverdagen, om læreres læring. Vejle. Kroghs Forlag.
Berliner, Peter	”Vold og trusler på arbejdet”, Gads Forlag.
	”Vold som udtryksform” Socialt Udviklingscenter, Systime a/s

## Voldsforebyggelse, konfliktløsning og udvikling

### Grundlæggende undervisningsmateriale

---

Rosenberg, Marshall B.	”Job med vold”, Socialt Udviklingscenter ”Ikke voldelig kommunikation”, Borgen ”Viden om vold” Rapport fra Voldssekretariatets konference ” Voldens ansigtet – børn, unge og vold”.
Isdal, Per	”Meningen med volden”, Kommuneforlaget.
Schwartt, Ida (red.)	”Livsværdier og ny faglighed”, Semi-forlaget.
Lingås Lars Gunnar, Susanne Idun Mørch (red.)	”Etik for social- og sundhedsarbejdere”, ”Pædagogiske fortællinger”, Systime Academic.
Einar Aadland	Etik dilemma og valg, Dansk Psykologisk Forlag.
Janne Hejgaard og Berit Mik- kelsen, Landtryk	Goddag Giraf
Mads Ole Dall & Solveig Han- sen, Frydendal 2001	Slip anerkendelsen løs