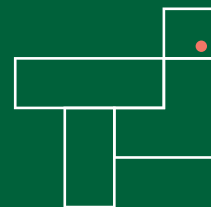


Uddannelse i kommunikation på Kærshovedgård øger trygheden hos medarbejderne og virker konfliktforebyggende



Kærshovedgård og SOSU Østjylland har i samarbejde skabt et uddannelsesforløb, der har styrket medarbejdernes relation og kommunikation med beboerne på Kærshovedgård.

På udrejsecenter Kærshovedgård bor der mange forskellige mennesker, med forskellig baggrund og historie. Flere har psykiske mén, mens andre er sprogligt udfordret. Fælles for beboerne er, at de står i en hverdag med uvisse fremtidsudsigter. Disse problematikker kan skabe en magtesløshed og frustration hos beboerne, der kan gøre kommunikationen mellem personale og beboere vanskelig - og som giver medarbejderne helt særlige udfordringer i deres job.



SOSU Østjylland tilbyder en bred vifte af efteruddannelse, kurser og videreuddannelse indenfor social og sundhed, pædagogik og psykiatri. Skolen tilbyder rådgivning, tilpassede forløb og arbejder tæt sammen med praksis, og har derfor et indgående kendskab til aktuelle udfordringer og muligheder i hverdagen.

Casper, enhedschef på Kærshovedgård, fortæller at de oplever udfordringer i forhold til kommunikationen på centret. Der opstår jævnligt konflikter, der eskaleres. Indimellem bliver beboerne konfronterende og/eller truende og det medfører indberetninger.

Line, der er underviser på SOSU Østjylland fortæller at hun inden forløbet var meget imponeret over medarbejdernes tilgang til beboerne, f.eks. er deres intuitive fornemmelse af konflikthåndtering, i den givne kontekst på Kærshovedgård, god. Det kan være et svært sted at være - for både medarbejdere og beboere, fordi det er en hverdag fyldt med konflikter, larm og uforudsigelighed.

Uddannelsens formål er at styrke de ansatte og videreudvikle deres handlekompetencer, give et fælles sprog til videre sparring og udvikling, skabe tryghed blandt medarbejderne og få metoder og strategier til en konfliktnedtrappende kommunikation.

Forløbet på 4 dage er sammensat af AMU-uddannelserne: Arbejdet med lavaffektive metoder, low arousal & Deeskalerende kommunikation. Iblandt de deltagende medarbejdere var både det pædagogiske personale, ledere og psykologer m.fl.

Nogle dage kan der på Kærshovedgård, være meget svære konflikter og det er vigtigt, også for medarbejderen, at få det bearbejdet. Her kan dialog med kollegerne være gavnligt og lærerigt, både til at bearbejde men også til at forebygge og håndtere fremtidige konflikter. Gennem åben dialog og sparring hjælper de ikke kun sig selv, men styrker også fællesskabet og omsorgen for hinanden. Det er vigtigt i et arbejde der stiller de krav.

Inden uddannelsesforløbet var underviserne, Line og Bjarne, af flere omgange, ude at besøge Kærshovedgård, spise frokost med personalet, observere dagligdagen og få en fornemmelse af, hvad det er for en hverdag der er på stedet.

Dette for at tilrettelægge den bedst mulige undervisning og gøre metoderne og teorierne nyttige, så det kan omsættes direkte ind i praksis og tilpasses netop denne kontekst.

”Vi kan ikke bare undervise i almindelige pædagogiske redskaber, for konteksten på Kærshovedgård er så ekstrem.” fortæller Line.



Julie (tv.) og Elin (th.) er medarbejdere på Kærshovedgård og har deltaget i forløbet.

Undervisningen tilpasses konteksten og meget af materialet der tales om, kommer fra deltagerne og deres hverdag. De er bidragsydere ind i undervisningen. Al den teori der er på forløbet kobles op på cases og eksempler på episoder fra stedet.

Kærshovedgård er ét af tre udrejsecentre i Danmark. Udrejsecentret er et åbent center med døgnbemanding, videoovervågning og adgangskontrol. Beboerne er ikke frihedsberøvede og kan derfor frit komme og gå på centret. Beboerne vil dog som udgangspunkt være underlagt en såkaldt opholdspligt. Det betyder, at de har pligt til at bo og overnatte på centret.



På den måde bliver undervisningen anvendelsesorienteret og målrettet hverdagen på Kærshovedgård.

”Utroligt udbytterigt forløb. Fascinerende, gode underviser. Jeg fik en hel del med derfra.” starter Elin og Julie fortsætter: **”Undervisningen har været god og relevant, og med mange øvelser så vi ikke bare har siddet og taget noter fra 8-16. Vi har blandt andet haft taleøvelser, så vi har prøvet at bruge de metoder vi lærte om. Det var rigtig godt!”**

Et eksempel fra den praksisnære undervisning, er en øvelse hvor deltagerne i en gruppe skal simulere et møde på arbejdspladsen, men i stedet for at bruge fiktive eksempler, bruger de egne eksempler fra hverdagen og ofte noget der er aktuelt og sket inden for ganske få dage. Det giver deltagerne en mulighed for at mærke hvordan deres nye værktøjer kan bruges i praksis og giver læring på flere forskellige niveauer.

Medarbejderne fortæller at de bruger metoderne og strategierne fra forløbet hver dag. Forløbet har givet dem en øget bevidsthed og sat tingene i systemer, så det

er lettere at finde de aktuelle og relevante værktøjer frem. De ansatte er blevet styrket i at vurdere den enkelte situation, tilpasse og ændre strategier undervejs i samspillet med beboerne og det de tidligere har gjort godt, er de blevet bekræftet i.

En del af hensigten med forløbet har også været at gøre medarbejderne trygge og give dem en fælles ballast og tro på, metoderne nok skal sikre den gode kommunikation samt forebygge konflikter.

”Efter kurset oplever jeg medarbejdere der i højere grad end tidligere ikke er nervøse eller ængstelige når de skal tale med åben dør og stå face to face med beboeren. Mange har tidligere valgt at tale gennem en luge. Jeg oplever flere medarbejdere der er trygge og sikre nok i sig selv, så de går ind i det, i stedet for at trække sig. Dét er i sig selv konfliktnedtrappende: for nu er der ikke noget mellem os, ikke en mur eller luge vi taler igennem, men vi står begge og er sårbare.” siger Casper

Når medarbejderne er trygge, selvsikre og sikre i egen faglighed, skaber det en ro og tryghed ved beboerne. Med en fælles tilgang og viden ind i kommunikationen kan medarbejderne støtte hinanden og sparre efter hændelser. Ved at opfordre til sparring og supervision vil enhver situation blive til viden og kan være med til at mindske fremtidige, u hensigtsmæssige episoder.

Efter forløbet har medarbejderne på Kærshovedgård et ønske om at dygtiggøre sig yderligere og få en endnu dybere forståelse ind i mødet med beboerne. Forløbet har startet en refleksion over egen praksis og med dét, et indblik ind i, hvor der også kan sættes ind, for i endnu højere grad at støtte og udvikle medarbejderne.

Med dybere forståelse for de mennesker de skal hjælpe, og metoder og strategier til at møde dem, bliver det ikke kun lettere for medarbejdernes hverdag. Det bliver lettere for beboerne, der nu oplever et mere trygt og rummeligt personale, med lyst til mere viden, for at optimere arbejdsgange og håndteringen af beboerne yderligere.

Forløbets undervisere:

Line Crump Horsted

- Cand. mag. sprog og psykologi
- Psykoterapeut
- Tidligere behandler og underviser, Statsfængsel
- Underviser på SOSU Østjylland



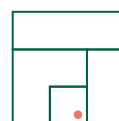
”Lavaffektive metoder (low arousal) handler om at kommunikere hensigtsmæssigt i forhold til beboerens stress-belastning og heraf minimere konflikter. Metoderne hjælper til at se det hele menneske og hvad der potentielt ligger forud for konflikten.”

Bjarne Friis Pedersen

- Sygeplejerske
- Master i konflikt-håndtering (MKM)
- Mægler i politiets konfliktråd
- Underviser på SOSU Østjylland



”Jeg har i mange år arbejdet med konflikter og konflikthåndtering. Konflikter forstået som uoverensstemmelser der skaber spændinger mellem mennesker, der ofte går ud over relationer og dermed påvirker kommunikation. Konflikter er et vilkår, hvor mennesker med forskellige meninger, holdninger og værdier er sammen.”



SOSU
Østjylland