



# IFKH - Institut for Konfliktbehandling

Søndre Strandvej 98B

3000 Helsingør

mail: kontakt@ifkh.dk

Mobil: 28566430

## KURSUS I KONFLIKTHÅNDTERING VED BRUG AF FORUMTEATERMETODEN

### SOMATISKE HOSPITALER

- Har I oplevet voldsomme konflikter på arbejdspladsen i mødet med patienten?
- Har I oplevet interne konflikter og uenigheder i personalegruppen, der fylder?
- Har I oplevet ansatte, der har været utrygge i forbindelse med arbejdet?
- Ønsker I fokus på øget trivsel + få et mere trygt arbejdsmiljø?
- Ønsker I at mindske sygefravær og fastholde medarbejderne?

Kan du/I svare ja til en eller flere af disse, så kan vi hjælpe jer.

Vi har specialiseret os i at lave helhedsorienterede kursusforløb i konfliktforebyggelse, konfliktbehandling og konfliktløsning for alle faggrupper, som møder borgere med konfliktskabende og/eller udadreagerende adfærd. Vi arbejder på kurserne ud fra devisen om, at vi skal starte med os selv for at forandre verden.

En veluddannet og bevidst personalegruppe møder ofte færre og mindre voldsomme konflikter. Forskningen underbygger, at den primære forebyggelsesindsats er den vigtigste, hvilket er en vigtig del af undervisningen. Herunder at der er styr på de interne strukturer, at personalet er gode til at styre egne emotioner + at vi sikrer en positiv anerkendende tilgang til de borgere, vi møder. Det er vigtigt at have styr på dagligdags almindelige konflikter, men også de svære som udfordrer, og som kan opleves både truende, krænkende og meget grænseoverskridende.

Et helhedsorienteret forløb hvor vi arbejder målrettet fra teori til praksis.

#### Vi tilbyder:

- Medarbejdertræning
- Ledertræning
- Train the Trainer



## **I vores teoretiske, pædagogiske og fysiske tilgang kan vi bla. tilbyde at arbejde med:**

- Konfliktnedtrappende adfærd / kommunikation
- Low Arousal / positiv anerkendende tilgang
- Aktiv lytning
- At flytte det ubevidste til det bevidste
- Konfliktens felt – at være i konflikt
- Internt samarbejde og rollefordeling
- Relations betydning og respekten for medmennesket
- Skånsom nødværge
- Skånsom magtanvendelse efter sundhedsloven
- Trykstræning - placering og tilgang

Målet er således at vi selv i voldsomme situationer, forsøger at agere hensigtsmæssigt jvf. gældende lovgivning, og med respekt for det etiske.

### **Formål:**

Undervisningen tager også udgangspunkt i nyeste forskning, evidens og "Best practice" fra ind- og udland. Det, der læres på kurserne, skal kunne omsættes til praksis.

Det overordnede formål er at give kursisterne ny viden og nye værktøjer til at kunne forebygge, håndtere og løse de konflikter, som de møder. Det er dog vigtigt, at vi på kurset i fællesskab inddrager de eksisterende retningslinjer fra arbejdspladsen.

### **Vi arbejder med 3 tilgangsvinkler til emnet:**

- Den teoretiske formidling.
- Kropslig læring – den Psyko-Fysiske Metode.
- Simulationsøvelser og Forumteater

Vi prioriterer, at alle får mulighed for at deltage aktivt på kurset. Alle har mulighed for at byde ind, være nysgerrige og afprøve nye ideer og strategier. Alt sker i et trygt læringsrum, hvilket har stor betydning for den individuelle og for gruppens læringsproces.

Vi anbefaler hele dage eller flere sammenhængende dage, samt procesorienterede forløb med enkelte dage fordelt over flere måneder. I bestemmer selv, hvad der passer til Jer. Vi foreslår også et tværfagligt kursusforløb med deltagelse af alle faggrupper herunder, sygeplejersker, portører, læger og lægesekretærer. Kursets indhold vil variere, og vil blive

tilpasset den enkelte faggruppe, tid, ønsker mm. Vi kan også inddrage teknikker til skånsom magtanvendelse til særlige målgrupper.

Kontakt os så finder vi det bedste indhold til dig og dine kolleger.

### **Hvad kan vi tilbyde jer:**

Vi har valgt at kombinere det bedste fra flere verdener, og kan derfor tilbyde et unikt og gennemprøvet koncept. Det er vigtigt, at I kender til vores baggrund og vores erfaring, som vigtigst af alt byder på mange års praktisk erfaring.

### **Den Psyko-Fysiske metode:**

Den Psyko-Fysiske Metode er en helhedsorienteret undervisnings- og træningsmetode udviklet over de sidste 30 år i samarbejde med bl.a. psykologer, læger og andre professionelle. Gennem teoretiske oplæg, dialog, gruppearbejde og træning sikres det, at den enkelte deltager får egnede værktøjer til at håndtere de konflikter og situationer, som dagligdagen byder. Metoden kan tilpasses forskellige faggrupper og arbejdspladser.

Vores styrke ligger i at omsætte teori til praksis, og vi ved, at det virker! Vi vejleder gerne, hvis der er tvivl om, hvad der passer til den enkelte afdeling/ arbejdsplads.

### **Forumteatermetoden:**

Forumteater er en interaktiv teaterform. I samarbejde med den arbejdsplads vi samarbejder med, udarbejder vi et eller flere små manuskripter. Disse stykker rummer en konfliktfyldt situation, der er sat på spidsen for at tydeliggøre problematikken i organisationen eller på arbejdspladsen.



Medarbejderne, der ser på, skal efter stykket er vist af skuespillerne, komme med mulige bud på forbedringer for at få et andet udfald. De kan enten selv komme op og spille en af rollerne, eller agere instruktør. På denne måde kommer en masse mulige løsningsforslag på banen, og man får mulighed for at se situationen fra flere vinkler. Forumteater er en humoristisk måde at arbejde med konflikter på, og få åbnet op for svære emner. Forumteater styres af en Facilitator, i dette tilfælde en Psyko-Fysisk Konsulent.

### **Vi tilbyder også:**

#### **Deeskalering - Fra teori til praksis!**

Deeskalering er en kompleks, interaktiv proces, hvor borgeren understøttes i "at falde til ro". Vi har fokus på tryghed og sikkerhed, rollefordeling og samarbejde og ved brug af specifikke

kommunikative metoder, hvor personalet fokuserer på at have kontrol over situationen og ikke over borgeren. Processen kan sammenlignes med en timeout, hvor borgeren og personalet i fællesskab forsøger at løse problemet. Den overordnede intention er at skabe en positiv kontakt, der gør det muligt at hjælpe patienten/den pårørende med at falde i arousal, og samtidig sikre et trygt og sikkert miljø for både patienten/den pårørende og for personalet.

Deeskalering er en del af en større helhed i hele konflikthåndteringen, hvor alle dele er lige vigtige for at sikre, at personalet kan håndtere de situationer og konflikter, de måtte møde i deres arbejde. Vi anbefaler mindst 2 moduler for at sikre forankring. Uddannelsen er særligt brugbar til ansatte i akutmodtagelsen, men også på andre afsnit hvor der opleves højt opkørte konfliktsituationer.

### Referencer:

Vi har arbejdet sammen siden 2017, hvor vi i forening har afholdt mange fælles kurser i konflikthåndtering inden for det somatiske område. Vi har bla. haft mange kurser på

- Rigshospitalet
- Amager & Hvidovre Hospital.
- Hillerød hospital

Hvis I har brug for at vide mere, er I velkomne til at kontakte Arbejdsmiljøkonsulent Nina Bjørnholt, Amager og Hvidovre Hospital, HR-arbejdsmiljø, tlf. 38623198.

### Her kan du læse om teamet:

**Henrik Møller:** Henrik har en bred praktisk baggrund med mere end 30 års undervisningserfaring. Han har undervist i konflikthåndtering inden for plejesektoren, specialområdet, somatikken, psykiatrien, vagtbranchen, detailhandelen mm. siden 2005, hvor han har været tilknyttet De Psyko-Fysiske Konsulenter. Den praktiske erfaring kommer bla. fra 17 års ansættelse i dansk politi, og afholdelse af mere end 2000 kursusdage og arbejde som vikar inden for specialområdet. Henrik er stifter og ejer af virksomheden Institut for konflikthåndtering, og er efteruddannet af læger, psykologer, sygeplejersker m fl. Henrik har et stort netværk og tilbyder også sparring, supervision og rådgivning til sine kunder.



**Maria Malling:** Maria er uddannet skuespiller og er stifter og ejer af forumteatervirksomheden ActbyMariaMalling. Gennem de sidste 8 år har virksomheden medvirket til afholdelse af mange kursusdage, temadage, eksaminer, ledelsesseminarer og konflikthåndteringskurser, primært inden for somatikken med fokus på forumteater og simulationstræning. Målgruppen har været træning af





ambulancereddere, læger, sygeplejersker, portører, lægesekretærer m fl. Maria har samlet et specialuddannet hold af dygtige skuespillere, som medvirker efter behov og ønske.

Derudover har Institut for konfliktløsning bla. tilknyttet psykologer og læger.

### **Praktiske forhold og det vi tilbyder:**

Flere dage/ dagskurser/halvdagskurser/fyraftens oplæg/konferencer – deltagerantal aftales.  
Placering/lokaler: egne lokaler eller vi finder eksterne lokaler efter ønske.

Udarbejdelse af drejebog ved brug af skuespillere sker i samarbejde mellem Psyko-Fysisk Konsulent og den ansvarlige skuespiller. Vi benytter kun erfarne skuespillere og der benyttes altid relevante cases, som efter aftale fremsendes forud af den afdeling der skal på kursus. Vi giver altid et samlet tilbud, når vi har talt med jer om jeres ønsker og forventninger.

Prisen I får indeholder:

- Telefonisk formøde (for at sikre forventningsafstemning af indhold)
- Udfærdigelse af undervisningsmateriale
- Undervisning efter aftale.
- Telefonisk opsamlingsmøde (efter afholdelse af kurser)
- Udgifter til transport + evt. udlæg

Ved indgåelse af aftaler fremsendes ordrebekræftelse.

Vi vil med glæde uddybe det vi tilbyder, og på vores hjemmeside findes yderligere information om flere af de nævnte ydelser vi tilbyder.

Med venlig hilsen

Henrik Møller  
Psyko-Fysisk Konsulent  
Institut for Konfliktløsning  
Søndre Strandvej 98 B  
3000 Helsingør  
Mail: kontakt@ifkh.dk  
Mobil 28566430  
www.ifkh.dk

Maria Malling  
Skuespiller  
Forumteatervirksomheden:  
ActbyMariaMalling  
Toftestien 25  
6720 Fanø  
Mail: mariagmallings@gmail.com  
Mobil: 28495877