



AM-UDDANNELSESDAG FOR SOCIALOMRÅDETS TRIOÉR

Når omverdenen påvirker arbejdsmiljøet

Cepheus Park – den 15. november 2023

Tilbagemeldinger fra gruppedrøftelserne:

1: Omverdenspres, om at håndtere pres i medier af en hver slags

2: Når det gode pårørende samarbejde kommer under pres

1: Omverdenspres, om at håndtere pres i medier af en hver slags

(der vil løbende i Karens oplæg være gruppedrøftelser, I bedes venligst notere highlights fra jeres drøftelser herunder)

Gruppe	Svar
9A	Drøftelse – kriser i organisationen: - ikke haft alvorlige kriser. Og der kan hurtigt komme en sag, som har stor følelsesmæssig tænding, fx for offentligheden, fx "Udsat borger smidt på gaden". - Vi tager pointerne med om at vi også filmer, når en borger filmer. - Og så er det godt at have med, at vi kan kontakte kommunikationsafdelingen, når / hvis der opstår en krise, og der er pres fra medierne.
9A	Omverdenspres: det værste – sociale medier eller medier? - Det er nok de sociale medier, som vil være afsæt fra en eventuel historie eller krise. Det er ukontrollabelt.
5A	Hjælpe hinanden med at se nuancerne – sparring – vær ikke alene
5A	Have en klar strategi på tilbuddet over "hvem gør hvad" i situationen. Fx få hjælp fra et andet tilbud.
5A	Nogle gange bliver vi tavse/stille ift. information og kommunikation – i stedet skal vi kommunikere proces – hvad gør vi lige nu ?
5A	Vi skal udøve god kommunikation internt/eksternt, så vi rejser dilemmaerne og drøfter de pædagogiske handlinger u fra nuancerede perspektiver (fx presse/borger/pårørende/ medarbejder/leder).
8A	Har ikke opleveret "forsidehistorier"
8A	Klager opleves som ekstremt ubehagelig i forhold til arbejdsmiljø. Det kræver stort fokus på dokumentationen og tæt parløb med ledelsen.
8A	Underretning er ofte anledningen til frustrationer/klager – derfor er der stort fokus på at orientere borgere herom tidligt i forløbet, så tingene bliver gennemsigtige.



8A	Det frivilligt at være i rusmiddelbehandling, og der er ikke nogen sanktioner, hvilket formentlig har betydning for, at vi ikke har de store forsidehistorier.
8A	Det er vigtigt at identificere de problemstillinger, der kan give anledning til frustrationer: -døgnbehandling – afslag -medicin – afslag eller ikke målgruppen -underretninger.
8A	Drøftelser om medarbejdernes fulde navn skal være tilgængelig for borgerne. Navnene på skilte eller på kontoret og e-mail adresser.
1A	Enkelsager der lander på det politiske bord (både kommunalt og på landsplan)
1A	Kan/skal vi kæmpe mod borgere/pårørendes følelser ?
1A	Urimeligheden i unfair behandling
1A	Hvor trækker vi grænsen ?
1A	Svært ikke at måtte ytre sig på sociale medier, når der er direkte urigtige oplysninger
7A	Ved krise: Forebyggelse – dialog – være tæt på
7A	Sociale medier: Spilleregler Bolden er givet videre, uden at man selv kan styre det.
10A	Før, under og efter en sag, der er under medie bevågenhed: Hvordan kan vi arbejde med medie bevågenhed – evt. forebyggelsesmæssigt ?
10A	Hvordan kan vi støtte hinanden – ledere og medarbejdere, når man er udsat for en medie bevåget sag – både under, men også efter: Hvordan kommunikeres der løbende ? Hvordan følger vi op efter (ift. følelsesmæssige pres) – på gruppeniveau og enkelt medarbejder niveau
10A	Hvordan arbejder vi i vores afd. Med ”når mediekrisen” sker ?
10A	Hvordan arbejder vi med den skriftlige kommunikation til borgerne ?
9B	Opmærksomhed på at få udarbejdet en lokal pressepolitik (måske der udarbejdes en fælles politik på Sektor-MED?)
9B	Kan alle medarbejdere direkte kontakte kommunikationsafd. – specifik Karen Radmer ? ved eks.vis facebook opslag med navngivne medarbejdere/kollegaer ?
9B	Retorik og anerkendelse af følelser, når vi modtager klager, henvendelser, ”noget der larmer”
9B	Forberede nærmeste leder, hvis der opleves, at en sag/pressesag kunne være på vej.
7B	Intramateriale til nyansatte – genbesøge retningslinjer vedr. pressepolitik/medier.
7B	Hvad gør vi i forhold til optagelser / film, personlige opslag på FB profiler, som ”stikker af”?
7B	Teamdrøftelse af digital chikane, Sektor-MED, LOM og LMU
7B	Gennemgang af PP i Trio.
7B	Hvordan imødekommer vi følelser ?
1B	Medierne bestemmer, hvad der er i fokus
1B	Vi har kendskab til sommerens drukne ulykke og en borger, der forsvandt for flere år siden. Der er tydelig sammenfald ved sagerne, da der straks peges på kommunens uduelighed og ”skyld” i sagerne. I begge tilfælde forsøger medierne at få fat i medarbejdere ”på gulvet” i stedet for at gå til ledelsen.
1B	Et barn og en familie er involveret og bør løses mellem dem og ikke i presen. Det er vi jo desværre ikke hørre over, hvis andre bringer sagerne dertil.
1B	I den store mediemølle er sagene ofte generelle eller fokus på en enkelt borger, på de sociale medier bliver sagerne oftere på en enkelt medarbejder og derefter opleves det værre.



1B	"Kære XX" skaber distance. Hvis vi skal skabe relationer via vores breve til borgere/forældre, skal vi indlede med noget mindre formelt.
3B	I gruppen taler vi om det interessante i at synsvinklen ændre sig afhængig af den position man står i (David/Goliat billedet)
3B	Vil man kunne tale ind i følelserne, som opstår hos de berørte uden at kommentere på enkelte sager, hvis der laves udtalelser til medierne?
3B	Godt at kunne sige at vi arbejder på sagen, men også vigtigt at viderebringe hvornår der kan forventes nyt i sagen – måske kan der købes tid og ro, når man selv sætter en deadline.
3B	Når der sker hændelser (barn glemt i børnehaven) må der meldes ud, hvad man har tænkt sig at gøre fremadrettet. Handlingsplan/forebyggelsesplan.
3B	Flere i gruppen oplever de sociale medier, som mest skræmmende, da der ofte gås direkte efter personen. Det bliver meget personligt. Andre medier (etablerede) vil nok køre mere på fagligheden, hvilket kan ramme den faglige stolthed.
3B	Den enkeltes medarbejders position i organisationen har indflydelse på, hvordan tingene rammer og hvordan en sag kan få betydning i medierne for den enkelte.
3B	Hvordan kan der laves en strategi for at få fortalt de gode fortællinger (uden at det bliver glansbillede-fortællinger)?
6B	At turde kommunikere proces
6B	Huske at give besked til Karen/kommunikation, hvis nogen bliver hængt ud med navn på de sociale medier.
6B	Hvis det ikke kan forklares, kan det ikke forsvares.
6B	Hvis det ikke er kommunikeret, eksisterer det ikke.
6B	Optagethed af skyld og uskyld i vores kultur.
6B	Case med "det glemte barn" – ringe til far og sige undskyld. Læring i organisationen: Hvad gør vi for at undgå, at det sker igen. Være opmærksom på ordvalg og nuancer i sproget.
6B	Historier på de sociale medier kan give anledning til, at noget drøftes internt.
6B	At lægge kritikken/problemet ind på midten af bordet og gå rundt om den/det – se det fra andre synsvinkler end ens egen.
6B	Sætte sig ind i, hvordan det vil føles at være afsenderen af kritikken
6B	Mariale om forråelse og stress findes på Broen.
6A	Der kan være en oplevelse af at fortællingen blandt borgeren er at hvis man bruger pressen kan man få den sagsbehandling + ydelser man vil have. Dette er dog mere personrettet fremfor en krise vi har skullet håndtere mere bredepektret kommunalt.
6A	Vi oplever at vi tilstræber os på at lytte, være fleksible i problemløsning og mødet med borgeren, og rumme/møde borgerens følelser samtidig med vi handler ud fra vores faktuelle virkelighed, således vi ikke når til en decideret krise.
6A	Der hvor vi når den store krise, så er det i den virkelighed hvor borgeren ikke går i dialog om utilfredshed (Citat jf. oplæg: <i>når det ikke er kommunikeret eksistere det ikke</i>) og går direkte til pressen med deres oplevelse. Det gør os sårbare – vi har brug for at kommunikationen og åbenheden går begge veje for at samarbejdet, meningsdannelse og fælles ståsted skal bære frugt.
6A	Samfundsmæssigt er der en udvikling i brugen af medier og borgers adgang til at hænge steder/institutioner og konkrete medarbejdere ud på offentlige medier.
6A	Spørgsmål: Hvad skal øverste leder gøre når der kommer en sag? "Jeg er dybt berørt.....", "Jeg har skabt kontakt til familien.....". Vi mener det er vigtigt for øverste leder at anerkende og italesætte de følelser der opstår i familien, i samfundet, i lederen selv osv. Når sådan en hændelse finder sted – samtidig med lederen handler faktisk og undersøger sagen + iværksætter rette handlinger for at det ikke sker igen.



6A	Ligeledes er det vigtigt at rumme den/de pågældende medarbejderes følelser der må være på baggrund af oplevelsen, gennemgå fakta og hændelsesforløbet med medarbejderen så de får en oplevelse af at de forsat kan varetage kerneopgaven med tryghed til sig selv og faglighed.
6A	Spørgsmål: Hvad er den værste type af omverdens pres? Vi kan bedre distancere os ved en artikel i avisen. Vi oplever at det værste er de sociale medier fordi det kan gøres personligt og rettet mod en enkelt, medarbejder der kan blive taget i opslaget og hængt ud på sin person.
4A	Udfordringen for en leder i at skulle håndtere en akut situation, hvor der på den ene side skal være opmærksomhed på medarbejderne og de pårørende, og samtidig skal være opmærksomhed på mediehenvendelser og en journalist som vil have svar etc. --> Der må ledelsen hjælpes ad med opgaverne.
4A	Det pres som kan være på én hel afdeling, hvis hele afdelingen bliver hængt ud i medierne. Det bliver særligt svært for medarbejdere og ledelse, hvis der er lokale politikere som også kritiserer afdelingen.
4A	Det pres som kan være på den enkelte rådgiver, når en sag bliver drøftet på sociale medier, og hvor der tales om rådgiveren (også selvom rådgiveren er unavngiven, ved man hvem det drejer sig om). Kan særligt den type sager kan bidrage til forråelse?
4A	Det opleves i dag, at det hurtigere og konstant skifter hvad der er 'en historie' i medierne.
4A	For medarbejdere betyder oplevelse af rygdækning fra chef enormt meget, såvel som at man bliver bekræftet i at man ikke har 'gået over grænsen' / gjort noget helt forkert. Det betyder også meget at organisationen er 'tilgivende' ved evt. fejl.
4A	Obs. hvad vi kan selv. Møde borgeren der hvor borgeren er. Stå sammen (internt) , % gå fra ensomhedsfølelsen til fællesfølelsen. Tryghed Udadtil <-- --> Indadtil
10B	Vi har haft medieopmærksomhed flere gang på nogle områder, men oplevelsen var, at der var saglige begrundelser for opmærksomheden fra pressens side, og at det ikke nåede at udvikle sig til en krise/kriser. Det blev håndteret med et medieberedskab i tilfælde af at det skulle eskalere i forhold til mediebevågenheden. Oplevelsen var, at det var en fair håndtering.
10B	"Et klassisk eksempel" Primært vær empatisk og anerkend barnets og forældrenes oplevelse af situationen. Tag hurtig ledeseskontakt til forældre og anerkend, at der er sket en fejl. Det skal understreges, at der vil være opmærksomhed på arbejdsgangene ved afhentning af børnene og at situationen afdækkes, så der kan handles jf. afdækning. Vi formoder, at medierne vil jage skyld – vi skal have fokus på fremtidig forebyggelse af lignende situationer.
10B	Hvad er den værste type af omverdenspres – sociale medier eller medier? Der var forskellige udsagn: • Den ægte presse er mere autentisk. Der har historien en alvor • Sociale medier er forgængelige – her kan det drukne • De sociale medier kan bruges uden at skribenten skal stå på mål • Udfordringen ved mediebevågenhed er det pres, man står i bagefter og at det efterfølgende kommer på sociale medier • Der er en generationskløft i fh. t. brug af medier. Det er primært de unge, der benytter sociale medier som foretrukken nyhedskilde



	• Der er hurtig spredning på de sociale medier via deling
10B	Eksemplet "Hej Ulla" Forælder frygter overgrebsrisiko og reagerer på følelserne
2A	Historie om krisehåndtering: Der har især været én oplevelse som medarbejderne har kunnet huske. En borger, der var tilknyttet dag tilbuddet forsvandt på vej hjem. Borger boede i eget hjem og insisterede på selvstændigt at transportere sig rundt på cykel. Der blev iværksat eftersøgning, hvor hans mestringsvejleder var tæt involveret. Bl.a. via opkald fra pårørende. Borger blev desværre fundet afgået ved døden i en kanal ved havnen. Pressen var massivt involveret, hvor pressen stod og ventede uden for botilbuddet for at få udtalelser fra medarbejderne. Pressen gik også ind på matriklen. De stod der flere dage i træk. Medarbejdere fortæller at de involverede håndterede presset flot, men set i bakspejlet kunne de have ønsket mere opbakning fra daværende ledelse.
2A	Drøfte: hvad er værst? Den værste type af omverdens pres? • Sociale medier som facebook, instagram og lignende er værst. • Det er ukontrollerbart. • Det kan blive personligt. • Alle har en holdning – der er diskussioner. • Man må som medarbejder ikke forsvare sig selv – tavshedspligt. • Hellere krise i medier, hvor der er spilleregler.

2: Når det gode pårørende samarbejde kommer under pres

-inspirationsspørgsmål til gruppedrøftelsen.

Hvordan vurderer vi på vores lokale arbejdsplads at pårørende samarbejdet lykkedes – og hvor er der mulighed for udvikling?

Gruppe	Svar
9A	På § 110 er det begrænset hvad der er af pårørendearbejde. Det er meget svingende. Ofte vil borger ikke have pårørende med ind over.
9A	Det giver ofte problemer, der hvor borger ikke har givet samtykke til at vi må samarbejde med pårørende. (Oftest Ungeherberget).
5A	Vi lykkes med rigtig meget ved en anerkendende tilgang og rummelighed.
5A	Altid have fokus på vores faglige tilgang (fx vikarer).
5A	Det kan virke til, at hvis pårørende "klager" nok, får de deres ønske efterkommet.
8A	Vi forsøger at inddrage de pårørende i behandlingen. For på den måde at skabe viden om og forståelsen af afhængighed og deres kæres situation.
8A	Vi har lige opstartet pårørende gruppe og vil lave evaluering herpå.
	2 spor i pårørende samarbejde: -at støtte den, der er i rusmiddelbehandling -at få støtte til sig selv.



1A	Møder de pårørende og de spørgsmål, de har, men det svære er tavshedspligten, hvis ikke det er afstemt med borgeren
1A	Det fungerer godt, men vi kan som ledelse være endnu mere tilgængelige, synlige og engagerede ift. særlige implementeringsprocesser.
7A	Der er åben kommunikation og tillid.
7A	Vi kan tale om det, der er svært.
7A	Opbakning fra ledelsen – og bakke hinanden op.
5B	Vi bruger tid på de pårørende og lytter samt sætter os i deres sted.
10A	Se de pårørende som en ressource
10A	Lyt til de pårørende som eksperter, som vi lytter til vores borgere som ekspert på eget liv.
10A	Afholde pårørendearrangementer, pårørendetrupper (psykoedukation, pårørende til pårørende gruppe)
9B	Pårørendeundersøgelser
9B	Individuelle samarbejder mellem mestningsvejleder og pårørende, hvor der ligger et samtykke
9B	Meget få henvendelser til leder fra udfordrede pårørende samarbejder
7B	Vi vægter i særdeleshed samarbejdet med pårørende, fordi det er så få af vores borgere, som har pårørende.
7B	Når vi har borgere, som ikke ønsker at afgive samtykke til samarbejde og dialog, men pårørende klager og er utilfredse, så er vi meget udfordret. Selvom pårørende godt ved, at der ikke er samtykke, så presser de kontaktpersonen.
1B	Vi lykkes der hvor vi forstår hinandens perspektiver og er enige om målet. Der skal være tryghed mellem parterne.
1B	Der er potentiale for forbedring i sager, hvor unge bliver voksne, og der dermed er andre vilkår for hjælp og selvbestemmelsesretten kommer i spil på en helt anden måde.
1B	Inddragelse af pårørende til arrangementer er et godt grund for samarbejde.
3B	Vi oplever generelt et fint samarbejde med de pårørende – der opstår ind i mellem konflikter, som vi forsøger at løse.
3B	Der har været afholdt dialogmøder med pårørende, hvor aftaler er blevet nedfældet på skrift.
3B	Vi kan blive bedre til at huske på overgangene i livet – når en ung flytter hjemmefra er det mindst et ligeså stort og angstprovokerende skridt for de pårørende som at gå fra børnehave til skole.
3B	Huske hinanden på at nogle samtaler godt kan udsættes – brug sætningen ”jeg ringer tilbage” – det giver en ophidset pårørende tid til at falde lidt til ro og medarbejderen tid til at forberede sig på at samtalen kan blive svær.
3B	Der bliver sat grænser overfor de pårørende, hvis de ikke henvender sig til leder eller medarbejder i en god tone.
3B	Vi kan blive bedre til at huske på overgangene i livet – når en ung flytter hjemmefra er det mindst et ligeså stort og angstprovokerende skridt for de pårørende som at gå fra børnehave til skole.
3B	Huske hinanden på at nogle samtaler godt kan udsættes – brug sætningen ”jeg ringer tilbage” – det giver en ophidset pårørende tid til at falde lidt til ro og medarbejderen tid til at forberede sig på at samtalen kan blive svær.
6B	Psykologisk tryghed – når man tør tale også om svære ting, så man undgår at de udvikler sig til problemer og konflikter.
6B	At reflektere over egen praksis – Tillid - Indlevelse Balance mellem at bygge bro og sætte grænser



6A	Lykkedes med - Igennem tydelighed og gennemsigtighed i kommunikationen på vores kommunikations flader. Bevare egne grænser og derved.
6A	Mulighed for udvikling – hvordan får vi de pårørende til at koble sig på den digitale platform. Personalets mulighedsrum i forhold til dokumentation.
4A	Rammer og forventningsafstemning er vigtigt for at det lykkes.
4A	Forberedelse af forældre/borgere er vigtigt, fx at forældre/borgere kender spørgsmålene til samtalen på forhånd. En god mødeindkaldelse og en fyldesgørende dagsorden, der tydeligt og nænsomt afgrænser, hvad der skal tales om, kan give forældre/borgere ro i maven.
4A	At der på mødet parkeres de emner mv., som ikke skal fylde på mødet (der bliver nævnt inspiration fra MitLiv, MinPlan ?)
4A	Det konstateres, at samarbejde med forældre i fx børnehandicap er væsentlig anderledes end at skulle samarbejde med borgere i fx voksenhandicap (dvs. forskellen i samarbejde på voksen- og børneområdet).
4A	Når det lykkes: -Feedback, refleksion, beskrivelse af rejsen/ relation.
4A	Mulighed for udvikling: Setting, forventningsafstemning, dagsorden, den gode indflyvning ("2.0"), Hvordan fremlægger vi ting Noget målbart – færre frustrerede henvendelser.
4A	Stort arbejde foran os ifh. At blive mere forklarende i vores nye brevskabeloner pr. 1/1 (i Børnehandicap...).
10B	Langt hen ad vejen lykkes det godt. Vi forsøger at se bagom med et KRAP'sk perspektiv, når samarbejdet udfordres. Vi overvejer at udarbejde et individuelt aftale-ark i forhold til at få forældrenes perspektiv på, hvordan og hvornår de gerne vil have kontakt. Der kan være enkelte forældre, der har nogle barrierer, hvor det er svært at nå ind. Vi anerkender den sorg og det tab, forældrene oplever, når deres barn skal i aflastning eller anbringes.
2A	Vi lykkedes, når: Vi omtaler de pårørende som engagerede, anerkender de pårørende og deres tilstedeværelse og deres ønske om at ville det bedste for beboerne.
2A	Vi er enig om at samarbejde med samme formål, og når vi er enige om den samme indsats.
2A	Vi holder kontinuerlige møder.
2A	Vi møder de pårørende i deres sorg/krise.
2A	Vi bevarer ordentligheden.
2A	Vi lader de pårørende tale ud, for det er der behov for. At de bliver anerkendt. Evt. involvere en konsulent, der kan være objektiv i en svær samtale.
2A	Vi som medarbejdere/ledelse har forventningsafstemt hvem der har dialogen med den pårørende, når vi bruger hinanden og relationen konstruktivt.
2A	Vi får øje på hvor kommunikationen glipper.
2A	Vi følger op på aftaler.
2A	Vi ikke lover noget, alle ikke kan efterleve.
2A	Vi er opmærksomme på ikke at falde i forråelse, når samarbejdet bliver udfordrende. Her skal vi kigge indad og se, hvordan vi som personale kan ændre vores tilgang for at få samarbejdet til at lykkes.



Hvordan er vores kultur for at give feedback til hinanden?

Hvilke muligheder har jeg for at få feedback fra kollega/leder på pårørende samarbejdet?

Er der en struktur for feedback eks. Hvilke kollegaer der giver dette?

Hvordan gør vi ift. Medarbejdere der har alenearbejde?

Gruppe	Svar
9A	Vi har sat tid af dagligt til feedback og sparring. Og der er løbende mulighed for at tale med en kollega.
9A	Vi bruger supervision.
5A	Botilbuddene har uddannet en KRAP ambassadør, der er uddannet til supervision / feedback til kollegaer.
5A	Øve os i at feedback både kan være positivt og negativt.
8A	Der er kollegial sparring en gang om måneden med en tydelig ramme for, hvad der skal tales om, og hvordan man giver feedback.
1A	Skabe en kultur for feedback – at pårørendesamarbejdet skal skabe læring/fast dagsordenspunkt.
1A	Vi har altid mulighed for sparring med kollegaer, nærmere leder og centerleder. Vi ved, at når en kollega siger, at pågældende har brug for sparring – så prioriteres dette højt.
7A	Vigtig med information mellem leder og medarbejder for at undgå splitting.
7A	Teammøder og italesættelse af vigtigheden for fælles information.
5B	Spørge om hjælp og kommunikere ud, hvis jeg har brug for det.
10A	Bruger hinanden kollega til kollega. Leder er i baghånden, hvis det bliver en svær situation.
9B	Supervision, sparring. Der er ingen struktur for feedback.
9B	Skabe psykologisk tryghed i både kollegagruppen og mellem medarbejder/leder ift. at turde tale om oplevelser – vi oplevert dem (borger hhv. pårørende) alene som mestringsvejleder.
7B	God mulighed for feedback – drøfte dilemmaer med kollegaer og leder. Borgergennemgang med leder.
7B	Sparringsmøder, supervision – rusbehandling, myndighed m.m.
7B	Også en obs på sig selv og reaktionsmønster – over-/underinvolvering (Rikke Høgsted)
1B	Vi har meget/kun alene arbejde og en god kultur for at give hinanden feedback – også om pårørendesamarbejde. Denne feedback er dog afhængig af, at man selv bringer problematikker i spil.
1B	Der er altid mulighed for at få feedback fra lederen også. Alle P-møder starter med at høre, om der er nogen, der har noget til sparring.
3B	Vi oplever i personalegrupperne god mulighed for faglig sparring på p-møder/teammøder
3B	Der er mulighed for supervision
3B	Vi bærer alle et fælles ansvar for arbejdsmiljøet
6B	Man glæder sig til, at 3 medarbejdere skal deltage på KRAP kursus – og følgende feedback.
6A	Vi arbejder med en feedback kultur, og det betyder, der er kultur for at forstyrre, perspektivere, være nysgerrige sammen og på hinanden.
6A	Der er rammesat sparring på teammøder og p møder, der er mulighed for supervision og sparring med ledelse hvor feedback anvendes. Det anvendes også løbende ift. hændelser eller andet.
6A	Nærledelse er vigtig for de, som arbejder alene.
4A	Supervisionsrummet – teammøderne



4A	Både leder og medarbejder er opmærksom på at få gjort det tydeligt, hvad det er medarbejderen ønsker hjælp til, når en dialog dog ikke lykkes eller går helt i stå: Er det hjælp til at få ventileret? Er det feedback på, hvad der kunne gøres anderledes i samtalen eller fagligt? Noget tredje -> En skarpere feedback kultur.
4A	At man som medarbejder ikke går til dem, man plejer at gå til, og altid går til, hvis man ønsker faglig sparring.
4A	Medarbejdere som ønsker, at ledere tager ansvaret fra én, når en sag går skævt.
4A	Mod / psykologisk tryghed.
4A	Vi har ikke feedback struktur – men vi vil gerne have det. Så det vil vi tage i trivselspanelet (børnehandicap).
4A	En model for tilbagemeldinger, så de bliver nænsomme.
Helvig	Vi har oftest mulighed for at få sparring/feedback i løbet af vagten. Vi har ikke nogen fast kultur for, hvilke kolleger der giver dem.
10B	Ledelsen har kontor i husene og kan kontaktes.
10B	Der er mulighed for sparring /feedback på personalemøder.
10B	Medarbejderne skal henvende sig til nærmeste leder, hvis der er udfordringer i forældresamarbejdet.
2A	Der er altid mulighed for medarbejderne at kontakte ledelsen ved behov enten via tlf., mail, avis eller besøg på kontoret.
2A	Ved behov iværksættes intern supervision med KRAP ambassadør eller via ekstern supervisor.
2A	Medarbejderne mødes i borgerteams hver 3. uge.
2A	Man er aldrig alene på arbejde, der kan altid tilkaldes en kollega enten via alarm system eller tlf.
2A	Der er altid mulighed for at søge sparring.

Hvis man er meget frustreret over et særligt samarbejde med en borger/pårørende.

Hvordan og hvor kan jeg søge støtte, når dialogen ikke lykkedes/eller går helt i stå?

Gruppe	Svar
9A	Søger støtte hos kollegaer, p-møder, debriefing, samtale og organisering, fx at en anden kollega bedre kan lykkes med et samarbejde.
5A	Ved nærmeste kollegaer eller leder.
8A	Faglig leder / afdelingsleder tæt på, når det bøvler.
8A	Sparring i teams.
8A	Supervision.
1A	Kollegaer, ledelse – og hvis fælles problematik så ved supervision.
1A	Hvis det er tilbagevendende – kommunikationsafdelingen eller borgerrådgiver.
1A	Evnen til at drøfte, hvordan man den pårørende oplever ”knuden” – evnen til at forstå – dialog i teamet.
7A	Hos kollegaer og især hos leder samt ved supervision.
5B	Vi går i dialog med vores leder og klæder vedkommende på.
5B	Spørge om hjælp og kommunikerer ud, hvis jeg har brug for det.
10A	Ved kollegaer og ledelse, supervision, kollega eller leder der deltager i den evt. svære samtale.
9B	Sparring, supervision og ledersparring.



9B	OBS på narrative/andres oplevelser – start på en frisk – ikke forråde kollegaer m.m.
9B	Leder – invitere til lyttemøder.
7B	Anvise til pårørende gruppe, hvor man kan få nogle konstruktive strategier.
1B	Støtten kan altid findes i personalegruppen og ved ledelsen. Hvis det ikke er nok, kan rådgiver også være en oplagt samarbejdspartner. Det kan også være andre samarbejdspartnere.
3B	Vi oplever, at der er god mulighed for at lederen deltager i møder, hvor pårørende også deltager. Det giver tryghed
3B	Bolden kan og skal sendes videre til ledelsen, hvis det bliver for svært.
3B	Vi skal bruge hinanden som kollegaer og turde tale sammen.
3B	Når det bliver rigtigt svært, er det rart, at lederen er klar til at træde ind på banen.
6B	Hos ledelse og kollegaer.
4A	At åbne op, når det mærkes svært.
4A	Hjælpe med at løfte opad.
4A	Sparringsgruppe.
10B	Ledelsen har kontor i husene og kan kontaktes.
10B	Der er mulighed for sparring /feedback på personalemøder.
10B	Medarbejderne skal henvende sig til nærmeste leder, hvis der er udfordringer i forældresamarbejdet.

Hvis jeg som kollega, oplever optræk til forråelse mellem kollega og borger/pårørende.

Hvordan og hvornår kan jeg bedst muligt støtte min kollega?

Gruppe	Svar
9A	Sig hvad du ser - dialog.
9A	Invitere til samtale, nysgerrig og omsorgsfuld. Er forråelsen udtryk for belastning?
8A	Spejle vedkommende i, hvad man ser og hører. Spørger om man kan hjælpe ? F.eks. ved at være med til en samtale.
1A	Ved at vi har psykologisk tryghed i gruppen gør os bedst rustet til at støtte
1A	Ledelsen skal skabe rum til refleksion i forhold til pårørendesamarbejdet
1A	Acceptere en kultur, hvor man kan spørge kritisk ind til kollegas oplevelse
7A	Forråelse kan undgås, hvis vi tænker bag om adfærden.
7A	Ved at tale åbent om det svære (psykologisk tryghed).
5B	Være nysgerrig på, hvad der sker.
5B	Går til min leder og beder om hjælp.
10A	Enighed for forpligtelser i arbejdet omkring de pårørende (tydelige rammer)
10A	God ide at fastsætte mødefora, hvor der drøftes udfordringer og de gode historier, som spreder mere glæde arbejdsmæssigt.
9B	Overtage "sagen" – opkald fra pårørende – lytte med – ingen fordomme – vise en anden vej.
9B	Sparringsseancer – supervision – her og nu alternativer, sige hvad jeg hører / hørte / overhørte.
7B	Træk en kollega til side og ta' snakken om, hvad der er på spil.
1B	Det er svært at opdage kollegaens forråelse, når man kun arbejder alene, og ens egen forråelse bringer man ikke selv i spil.



3B	Vi skal arbejde på at skabe en kultur, hvor det er legalt at tale om forråelse. Det handler om faglighed ikke personlighed.
3B	Det krævet et trygt rum.
3B	Vigtigt at se på balancen mellem nogle gange at have behov for at ventilere et krævende job og risikoen for at det tipper over og bliver for meget.
3B	Fokus på hvordan vi kan snakke om pårørendesamarbejdet, f.eks. på TRIO møder.
3B	Sætte pårørendesamarbejdet på dagsorden til p-møder/teammøder eller afd.møder.
6B	Man skal altid reagere både af hensyn til kollega, boger/pårørende og en selv. Man kan sætte ord på det man oplever og sige, hvad det gør ved en. Man kan selv være kulturbærer/rollemodel og vise vejen.
6B	Man kan gå til leder og arbejdsmiljørepr.
2A	Tillid er keyword til at søge og give støtte og give/modtage konstruktiv feedback.
2A	Når vi tager hånd om det, kan vi gøre noget ved det.

Hvordan kan vi skelne om det er en "case Peter" eller en "case Jonas" vi står overfor?

Gruppe	Svar
8A	Det er svært at vurdere, men man kan godt udvise empati og indlevelse, selv om man har forskellige perspektiver.
8A	Vi er enige om, at man ikke skal finde sig i hvad som helst, men vi skal evne at se bag om frustrationer og vrede.
1A	Hvis man føler, at man har prøvet dialog, sparring, drøftelse med ledelse og pårørende kan vi skelne.
7A	Høj faglighed og det at være nysgerrig.
10A	Lytte til personale/og have dialog - samt have dialog og lytte til de pårørende.
9B	Udgangspunktet at alle pårørende skal behandles "ens" – med respekt, lyttende, empati, MEN – det kan være en svært opgave/hårfin balance at ramme ind i den "rette stil", retorik m.m. – specielt i vores kontekst, hvor mestringsvejledere sjældent møder / samarbejder med pårørende.
7B	Undersøge, om vi har den fornødne viden.
1B	Der må være mange faktorer, der afgør det.
3B	I begyndelsen vil det være en "case Peter", som vi kan angribe med nysgerrighed og alt det som fordrer brobygning.
3B	Hvis fundamentet bliver for ustabil, kan det blive umuligt at bygge broen, og så kan det være det bedste af afbryde samarbejdet "case Jonas".
3B	Vi vil ikke kunne skelne, før der er gået noget tid.
6B	Først og fremmest ved at kigge på borgerens trivsel og behov.