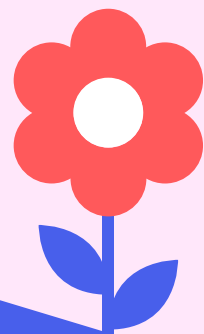


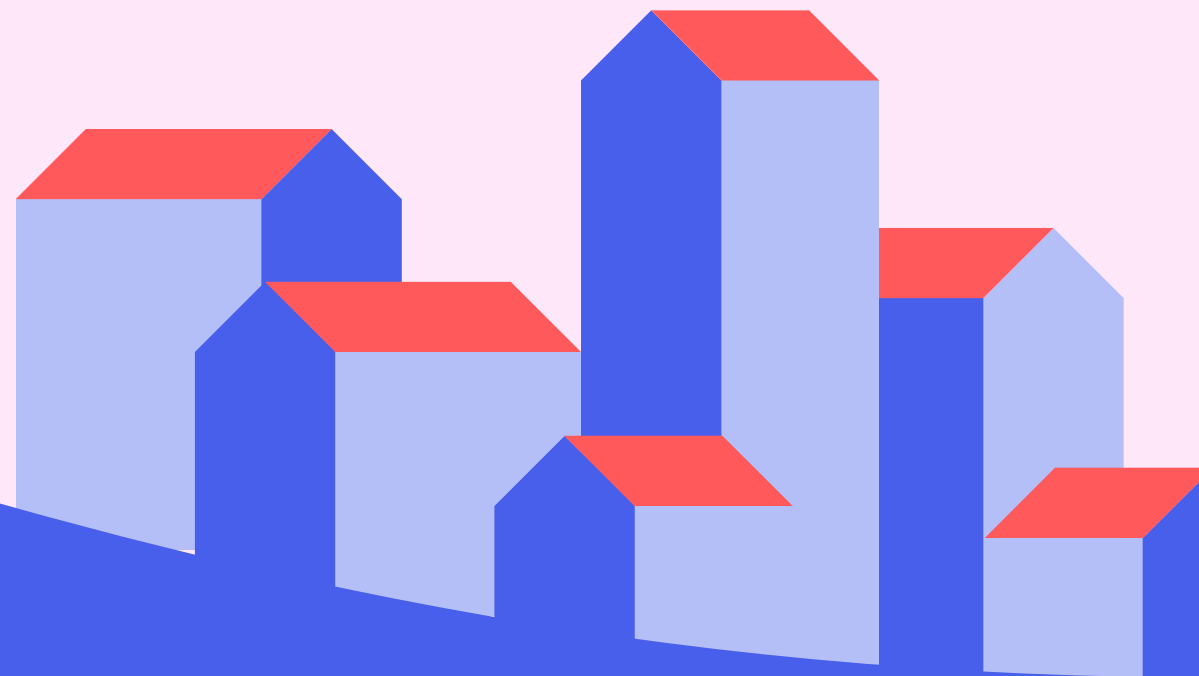
Konflikter er et ledelsesansvar

Driftens dag



Oplæg og Facilitering
Eva Seyffert og Nana Juul, BL

BL



Agenda

"I kontakten med en beboer, har du eller dine medarbejdere oplevet adfærd, som du vurderer var grænseoverskridende, respektløs, intimiderende eller uacceptabel?"

02

Indflyvning v. Nana

Oplæg v. Jacob

03

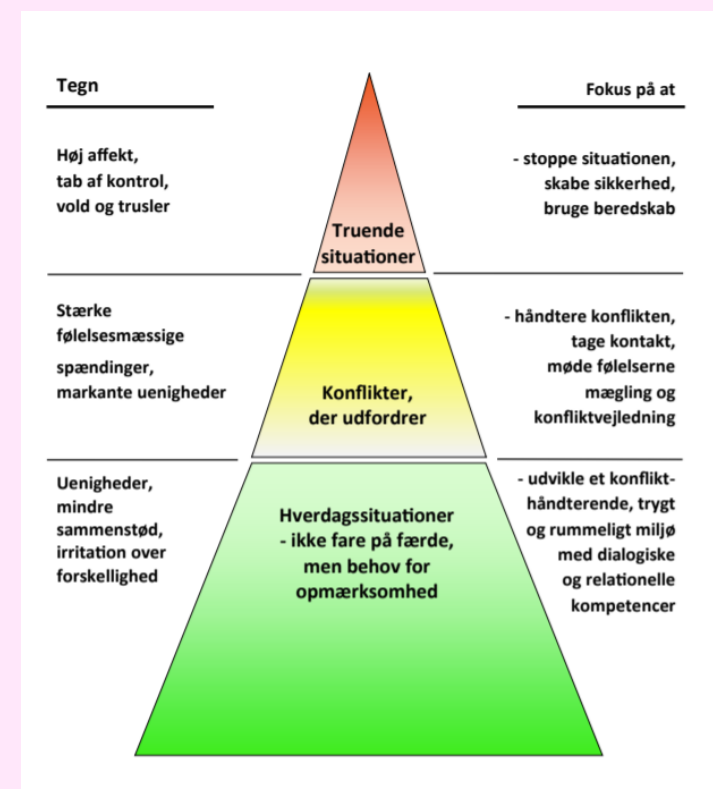
Oplæg v. Jeanette

04

Oplæg v. Eva

05

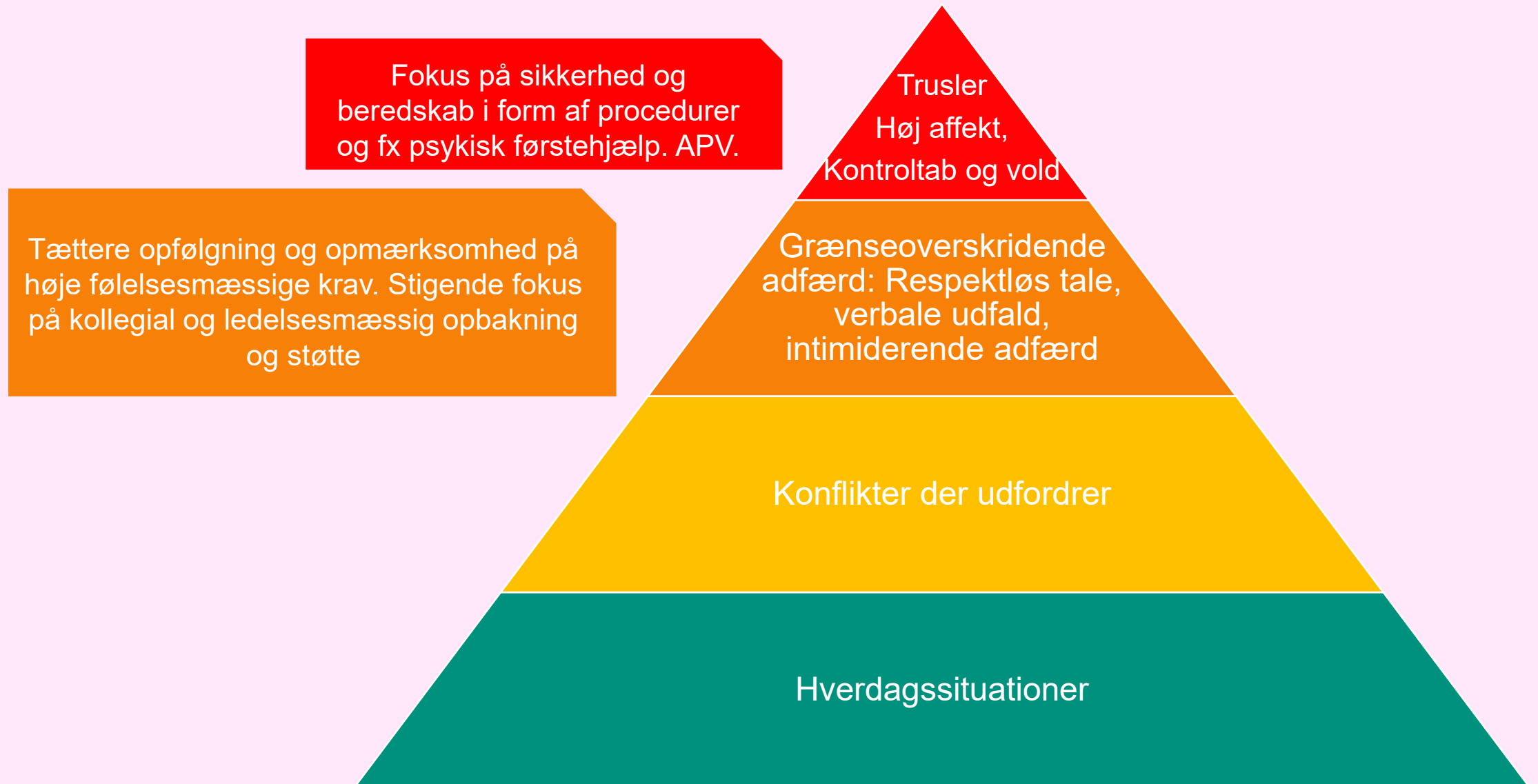
Workshop



OPLÆG

Ledelsesfokus:

BL



Grænseoverskridende adfærd

BL

- Nedladende eller respektløs tale
- Gentagne personlige kommentarer
- Seksuelle hentydninger
- Skældsord og verbale udfald
- Aggressiv eller intimiderende adfærd uden direkte trusler
- Mistænkeliggørelse, ydmygelse eller offentlig kritik af medarbejdere

Jeg stod
pludselig
overfor en
rocker

"Jeg skal møde /
samarbejde med
beboeren igen i
næste uge"

"Jeg kunne ikke gå
væk fra en beboer
der råbte og skreg
af mig, for jeg
skulle jo skovle
sne"

Mange små prik over tid

Vi har sat en skærm op i ved skranken, så det ikke er os men skærmen, der får knytnæven

Det er ikke fedt at være bange for at gå på arbejde, når man er 63 år

Det er bare sådan det er

Jeg kan sagtens klare det

Jeg ved ikke, om jeg må sige fra – eller hvornår det er OK at gøre det.

Vores ledelse siger, at de ikke kan gøre noget, så længe vi ikke kan dokumentere, at vi er blevet truet eller råbt ad

Vedvarende følelsesmæssigt krævende beboerkontakter *kan* øge risikoen for:

- Oplevet utryghed i arbejdet
- Stress og følelsesmæssig udmattelse
- Langtidssygefravær
- Depression
- Forråelse eller psykisk distancering til beboere
- Lavere arbejdsglæde og fastholdelse

Grænseoverskridende adfærd

I samarbejdet med beboere

Konflikter med beboere eller kritik og klager over arbejdet over tid kan resultere i:

- Medarbejdere, som distancerer sig fra beboere fx ved at have en kynisk tilgang til dem.
- Medarbejdere, der involverer sig for meget i de mennesker, de arbejder med.
- Konflikter eller samarbejdsproblemer internt i virksomheden
- Kritik af medarbejdernes arbejde fra ledelse eller kolleger.
- Manglende engagement i arbejdet.
- Højt sygefravær
- Stor udskiftning i medarbejdergruppen.

Det er
bare
sådan
det er

Jeg kan
sagtens
klare det

Jeg bliver
ramt når jeg
ved, at de
ikke får den
hjælp de
skal i
psykiatrien

LEDELSESOPGAVEN

Flere spørgsmål til drøftelse

- Hvad skal der til for at du som leder skal overtage kontakten med en bestemt beboer?
- Hvordan vil du fordele opgaver ”med belastende beboerkontakt” i teamet, efter et lighedsprincip, kompetencer, robusthed, erfaring eller ...?
- Hvilke regler og grænser i forbindelse med belastende beboerkontakter skal være fælles, og hvilke må være individuelle? Er det fx muligt at formulere noget i forhold til hvornår man må afbryde en samtale?
 - Hvad nu hvis en medarbejder synes, at en anden selv er ”skyld” i at samtalerne bliver belastende, problemet er, at kollegaen falder i at forklare og forsvare alt for meget?

Ledelsesopgaven

BL



Hvad kan ledere gøre?

- Følge op på belastninger og identificere mønstre over tid
- Anerkende medarbejderens oplevelse og belastning
- Sikre mulighed for sparring, refleksion og evt. supervision
- Undgå at medarbejdere står alene med særligt belastende sager
- Understøtte klare roller og fælles retningslinjer
- Fordele belastende opgaver hensigtsmæssigt

Kilder: Medarbejder- og Kompetencestyrelsen: "Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker" samt Arbejdstilsynets vejledning 4.2.1 "Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med"

MULIGE TILTAG

Afdækning

Trivselsmåling

BL

Fordi:

- Støtte fra ledelse og kolleger er en vigtig ressource for medarbejdere, der arbejder under høje følelsesmæssige krav.
- Støtten kan bidrage til at forebygge stress, udbrændthed og sygefravær,
- OG organiseringen af arbejdet, klare roller, kompetencer og mulighed for faglig sparring spiller også en væsentlig rolle.

Find Trivselsmåleren her: [Mål det psykiske arbejdsmiljø og trivslen på arbejdspladsen med NFA's spørgeskema](#)

Trivselsmåleren
afdækker trivsel
generelt ift. arbejdets
organisering,
samarbejde, negative
handling, stress og
høje følelsesmæssige
krav.

Afdækker *ikke* specifikt
ift. beboerkontakt.



Sæt TRIVSELSSTARTEREN i gang

Klik her for at opsætte og udsende jeres egen trivselsundersøgelse helt gratis.

Sæt gang i trivslen helt gratis



Afdækning: Beboerkontakt

- der opleves grænseoverskridende, respektløs, intimiderende, belastende

BL

Formål

Indsamling af viden om

1) hvordan medarbejderne oplever kontakten med beboere

2) Om der er mønstre eller arbejdsforhold, som bør undersøges nærmere

Skema under udarbejdelse

Vurder omfanget hen over 1-2 mdr.

Hvor mange gange har man oplevet det i den seneste uge?

Hvordan opleves belastningen og hvordan påvirker det trivslen og arbejdsglæden?

Se på mønstre frem for personer.

Hvilke situationer opstår problemerne i?

Hvad er behovet for støtte og sparring?

Hvad er der behov for/forslag til af tiltag?

Følg op med
enkeltsamtaler
og/eller fælles
dialog.

BL - DANMARKS ALMENE BOLIGER

MINI-APV

Belastende beboerkontakter - fortsat

3

I hvilken grad har s... af trivsel og arbejdsglæde

I hvilken grad har s... i den seneste uge?

☐ Slet ikke
☐ I mindre
☐ I nogen
☐ I høj
☐ I meget

Hvilke

☐ K...
☐ A...
☐ N...
☐ I...
☐ F...

den seneste uge

Ja, fra kolleger
Ja, fra leder
Ja, fra både kolleger og leder
Ja, men jeg har ikke fået den støtte, jeg havde behov for

6 Forslag til forbedring

Er der noget i arbejds organisering, rammer eller støtte, som kunne gøre d... situationer?
Skriv ikke oplysninger, der kan identificere beboere eller kolleger.

Hvor belastende har situationerne samlet set været for dig i den seneste uge?

☐ 1 Ikke belastende ☐ 2 Let belastende ☐ 3 Moderat belastende ☐ 4 Meget belastende

Opfølgende samtale

Træn
opfølgende
samtaler

Tilpas
spørgsmål og
instrukser
efter behov

Afsæt
10 min. til
samtalen

Opfølgende samtale

BL

Leder til medarbejder

En kort, struktureret samtale umiddelbart efter en belastende grænseoverskridende hændelse.

1 Skab tryghed

- Tak medarbejderen for at deltage.
- Fortæl, at du vil forstå hændelsen og støtte medarbejderen.
- Vær tydelig om, at formålet er at støtte og håndtere.

2 Forstå hændelsen

- Hvad skete der?
- Hvad oplevede du som grænseoverskridende?
- Hvordan påvirkede situationen dig?
- Hvordan har du det nu?
- Er der tidligere oplevelser, som gør denne situation vanskeligere?

3 Støtte og opfølgning

- Hvad har du brug for fra mig lige nu?
- Hvad kan gøre det lettere eller tryggere at vende tilbage?
- Vi aftaler, hvordan og hvornår jeg følger op.

Opfølgende samtale

BL

Leder til medarbejder

Når du gennemfører samtalen, er det vigtigt at:

- ✓ Skabe en tryk ramme og tydeliggøre formålet.
- ✓ Lytte aktivt og lade medarbejderen fortælle.
- ✓ Anerkende oplevelsen uden at bagatellisere eller dramatisere.
- ✓ Afklare medarbejderens aktuelle behov for støtte.
- ✓ Være tydelig om dit ansvar for den videre håndtering.
- ✓ Vurdere behov for registrering, opfølgning og forebyggelse.
- ✓ Se efter mønstre over tid.
- ✓ Aftale næste skridt og tidspunkt for opfølgning.
- ✗ Undgå at fokusere på skyld.
- ✗ Undgå at lade medarbejderen stå med beslutningsansvaret.

HUSK

Du har ansvaret for vurdering og handling.
Medarbejderen skal inddrages, men ikke bære ansvaret.

Opfølgende samtale

BL

Kollega til kollega

En kort, struktureret samtale umiddelbart efter en belastende grænseoverskridende hændelse.

1 Skab ro og ramme

- Har du tid til en kort snak?
- Samtalen tager ca. 10 minutter.
- Fortæl, at formålet er støtte og håndtering.

Opfølgende samtale

BL

Kollega til kollega

Når du gennemfører samtalen, er det vigtigt at:

- ✓ Skabe ro og være nærværende.
- ✓ Lytte mere, end du taler.
- ✓ Hjælpe kollegaen med at sætte ord på oplevelsen.
- ✓ Anerkende, at mennesker reagerer forskelligt.
- ✓ Respekttere fortrolighed inden for arbejdspladsens rammer.
- ✓ Være opmærksom på behov for yderligere støtte og opfølgning fx fra leder.
- ✗ Undgå at analysere, vurdere eller placere ansvar.
- ✗ Undgå løsninger, gode råd og egne historier.

HUSK

Din opgave er ikke at løse problemet.
Giv støtte, nærvær og tryghed.

**Tak jeres
opmærksomhed**



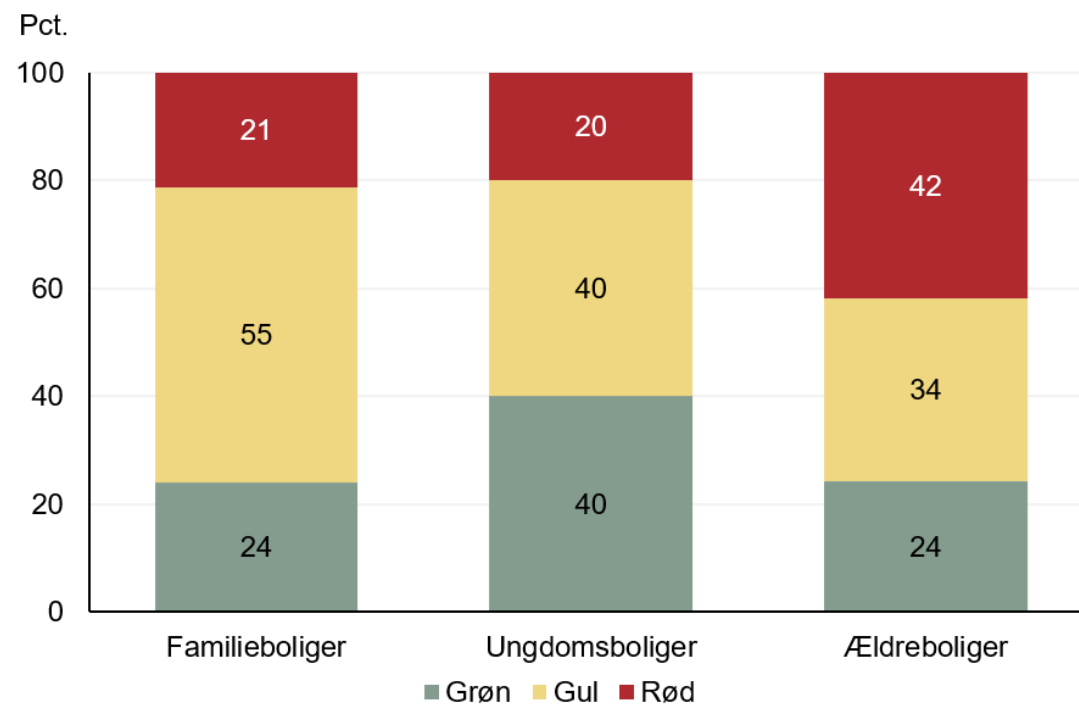
WORKSHOP

FORTSAT EFFEKTIV DRIFT OG LØBENDE UDVIKLING

RØDE AFDELINGER – NØGLETAL OG BENCHMARK - AI

Effektivitet blandt boligtyperne

Figur 3: Andelen af røde, gule og grønne afdelinger fordelt på boligtype i 2024



- 24 pct. af ældreboligerne og familieboligerne er grønne, men der er stor forskel på andelen af røde og gule afdelinger
- 42 pct. af ældreboligafdelingerne er røde
- Ungdomsboliger er mest effektive med 20 pct. røde afdelinger og 40 pct. grønne afdelinger

EFFEKTIV DRIFT OG LØBENDE UDVIKLING

EFTER 2026 ...

BL

Arbejdet med effektiv drift stopper ikke - vi skal fortsat drive boligerne med fokus på at få mest muligt for beboernes penge. Giv jeres input til, hvad der er særlig relevant at have fokus på og hvor de næste muligheder ligger.

1

Ældreboliger

Hvad er de væsentligste forklaringer på, at så stor en andel af ældreboligerne er gule og røde?

-
-
-

2

Nøgletal og benchmark

Hvilke nøgletal er det fortsat relevant at følge og hvordan kan benchmarking bruges konstruktivt?

-
-
-

3

Hvor ligger der nye muligheder med brugen af AI?

-
-
-

