

# Dilemmakort

**Kortene er udviklet** som en støtte til, at borgere, pårørende og medarbejdere på botilbud og boformer for hjemløse sammen kan tale om nogle af de dilemmaer og konflikter, der nogen gange opstår i samarbejdet. Ved at give mulighed for fælles dialog og refleksion over forskellige konfliktfyldte situationer kan man opnå indsigt i hinandens perspektiver. Det kan være med til at øge trygheden og trivslen for alle parter.

Dilemmaer og konfliktfyldte situationer kan have lettere ved at opstå, når mange forskellige mennesker skal fungere sammen i en hverdag. Derfor er det også nødvendigt at tale sammen og finde frem til løsninger, der både tager hensyn til den enkelte borger og til sikkerheden og trygheden for de øvrige borgere og medarbejdere.

## Sådan bruger I kortene

Dilemmakortene illustrerer situationer, der erfaringsmæssigt kan føre til uenighed og konflikt både i personalegruppen og i samarbejdet med borgere og pårørende.

Brug et eller flere kort til at drøfte de dilemmaer, som I mener er nyttige og giver mening at tale om hos jer. På de tomme kort kan I skrive jeres egne dilemmaer.

Det kan være meget værdifuldt at inddrage både borgere og pårørende i dialogen om dilemmaer, som ikke handler om dem selv, men som kan minde om situationer, de selv kunne stå i. Dilemmakortene giver mulighed for at inddrage borgere og pårørende i overvejelser og refleksioner over svære situationer, som kræver omtanke inden handling.

Kortene er udarbejdet til borgere, der kan formulere sig og indgå i dialog med verbalt sprog. Hvis borgerne har en kognitiv funktionsnedsættelse og ingen eller begrænset verbalt sprog, kan I overveje, om dialogerne kan gennemføres ved hjælp af de kommunikationsredskaber, I har til rådighed, og som borgerne kender. En anden mulighed er, at pårørende eller andre, som kender borgeren godt og forstår hans eller hendes udtryk, taler på borgerens vegne, så borgeren støttes til at give sine meninger til kende.

### Et af tre redskaber

Dilemmakortene er et af tre redskaber, som kan understøtte, at borgere og pårørende inddrages i samtaler om fremme af trivsel og forebyggelse af konflikter og voldsomme episoder. De to andre redskaber er:

- Drejebog til fællesmøde, husmøde el lign. med borgere og pårørende.
- Filmen "Trivsel og tryghed for borgere og medarbejdere".

De tre redskaber kan bruges selvstændigt eller sammen, fx kan man til et fællesmøde for borgere, pårørende og ansatte starte med at se filmen, tale om den og efterfølgende tale videre ud fra et eller flere af dilemmakortene. Dilemmakortene kan også bruges til drøftelser i mindre grupper.

God fornøjelse!





# Dilemma

## Kort 1

Hver uge er der fællesmøde, hvor alle borgere og ansatte samles og taler om fælles aktiviteter, indretning, menu og andet. På det seneste er der flere borgere, som ikke kommer til møderne. Det kan der være mange grunde til, fx at man har travlt med andre ting, at det er svært at være sammen med mange mennesker, at møderne holdes i et lille rum.

Medarbejderne og borgerne er enige om, at det er vigtigt at komme til møderne, for det er her man har mulighed for i fællesskab at tale om tingene og få indflydelse. Men der er også forståelse for, at man kan have en 'dårlig dag', der gør, at man ikke deltager.

## Indflydelse ved fællesmøder

- **Hvad mener I om, at de borgere, som ikke kommer til møderne, ikke får indflydelse?**
- **Hvad kan borgere og ansatte gøre for, at flere kommer til fællesmøderne?**
- **Har I ideer til andre måder, man kan få indflydelse på?**

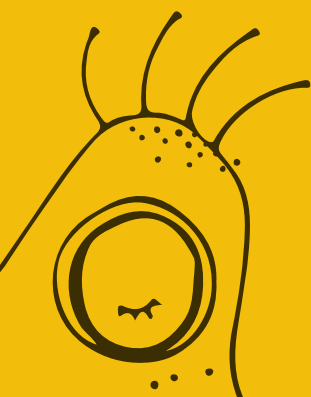


På et fællesmøde taler borgere, pårørende og ansatte om, hvilke fælles aktiviteter der skal være det næste år, hvor også de pårørende deltager. Der er tradition for at fejre jul med frokost og julesange og påske med billedlotteri.

På mødet opstår der uenighed om at fortsætte traditionerne, fordi det er tidskrævende at planlægge. Ikke alle bryder sig om at synge julesange, og nogle synes billedlotteri kun er for børn. Samtidig er det vigtigt at gøre noget sammen, siger nogen.

# Dilemma

## Kort 2



## Beslutning om fælles aktiviteter

- **Hvordan synes I, man skal beslutte, hvilke fælles aktiviteter der skal være?**
- **Hvilke fælles aktiviteter har I hos jer?**
- **Hvordan vil I fremover tage beslutninger om fælles aktiviteter?**



# Dilemma

## Kort 3

Der har i en lang periode været mange konfliktsituationer i opholdsrummet. Konflikter, som handler om, hvornår tv'et må tændes, hvilket tv-program man skal se, og hvornår man må skifte kanal.

Personalet vil gerne fjerne tv'et fra opholdsrummet, fordi næsten alle borgere har eget tv i deres lejlighed. På den anden side er det også hyggeligt nogle gange at kunne se en film eller fodboldkamp sammen.

## Tv i opholdsrummet

- **Hvad synes I om, at personalet vil fjerne tv'et fra opholdsrummet?**
- **Hvordan vælger I, hvilket tv-program der skal ses i opholdsrummet?**
- **Hvordan kan man undgå, at der opstår konflikter om tv'et i opholdsrummet?**



En borger har hver uge besøg af sin nevø på 15 år, og det er hun rigtig glad for. De hygger sig, spiller kort og drikker cola. Borgeren har en stram økonomi, men alligevel giver hun hver gang nevøen 500 kroner, inden han går. Hun synes, han har fortjent det.

Medarbejderne synes det er svært; på den ene side er det hendes egen beslutning, på den anden side synes de, at nevøen udnytter borgeren ved at tage imod så mange penge. Borgerens kontaktperson har foreslået, at borgeren fortæller nevøen, at hun ikke har så mange penge. Det har borgeren ikke lyst til, hun er bange for, at nevøen bliver vred og ikke længere vil besøge hende.



# Dilemma

## Kort 4

## Gaver til pårørende

- **Hvad synes I, medarbejderne skal gøre?**
- **Hvad ville I selv gøre, hvis I stod i denne situation?**
- **Synes I, at det er okay, at kontaktpersonen taler med borgerens nevø, næste gang han er på besøg?**



# Dilemma

## Kort 5

En borger har ikke noget personligt imod sin nuværende kontaktperson, men som 50-årig er han i en livskrise med et samtidig stort alkoholforbrug og står uden bolig. Han føler ikke rigtig, han kan tale med en 24-årig nyuddannet kvinde om det. Han er ikke i stand til at åbne sig overfor hende. Han har derfor spurgt, om han kan få en ældre og mere erfaren kontaktperson.

I personalegruppen er der meget delte meninger om det. På en måde kan medarbejderne godt se fornuften i borgerens argumenter, men det vil også blive svært at lave en god arbejdsfordeling, hvis borgerne selv skal kunne vælge den person, de helst vil have som kontaktperson.

## Valg af kontaktperson

- **Synes I, at borgerne selv skal have mulighed for at vælge kontaktperson?**
- **Hvordan vælger I, hvem borgerne skal have som kontaktperson?**
- **Hvad er fordelene ved, at borgerne selv kan vælge kontaktperson?**



I går overværede en pårørende en voldsom episode, hvor to borgere var meget vrede på hinanden og kom i slagsmål. En medarbejder forsøgte at mægle mellem borgerne, men det endte med, at hun selv fik et spark over skinnebenet.

Efterfølgende har den pårørende ringet og foreslået, at de involverede mødes og taler situationen igennem. Det synes lederen og et par af medarbejderne er en rigtig god idé. Men flere andre synes, at det kan blive alt for sårbart både for medarbejderen og borgeren. De ønsker, at det kun er de ansatte, der mødes og samler op efter voldsomme situationer, fordi det handler om deres arbejdsmiljø.



# Dilemma

## Kort 6

## Fælles opsamling efter voldsomme episoder

- **Hvad er din mening om at holde fælles opsamling, hvor både borgere, pårørende og ansatte er med?**
- **Hvordan samler I op og lærer efter konfliktsituationer hos jer?**
- **Hvad kan fordelene være ved, at også borgere og pårørende er med i opsamlinger efter voldsomme episoder?**

# Dilemma

## Kort 7

En borger på et botilbud er blevet meget tynd og mere afkræftet, han er ofte syg. Hver gang han får sin udbetaling, bruger han pengene på alkohol og stoffer, og derfor har han ikke nok penge til mad. Han har meldt sig ud af madordningen.

En medarbejder synes, at borgeren bruger sine penge forkert og vil gerne støtte ham til at bruge flere af sine penge på mad, så han kan genopbygge sig selv. Men samtidig vil hun heller ikke blande sig for meget i borgerens økonomi, da han jo selv bestemmer, hvad han bruger sine penge til.

## Når en borger bruger sine penge på alkohol og stoffer

- **Synes I, det er okay, at medarbejderen forsøger at få indflydelse på, hvad borgeren bruger sine penge til?**
- **Hvordan kan man støtte borgeren til at få nok mad, uden at overtræde borgerens grænser?**
- **Er der nogen, der har indflydelse på, hvordan I bruger jeres penge – og hvad synes I om det?**

En borger har en konflikt med en anden borger og er ked af det. Hun vil gerne have løst konflikten og spørger derfor sin kontaktperson, om hun vil tale med den anden borger for hende. Kontaktpersonen synes, at borgeren skal klare sine konflikter selv, for ellers lærer hun jo ikke at håndtere lignende situationer i fremtiden.

Borgeren bliver frustreret og føler sig afvist af sin kontaktperson, og hun skælder højlydt ud. Kontaktpersonen bliver i tvivl om, hvad hun skal gøre. Hun synes, at borgeren skal øve sig i at håndtere sine konflikter selv men vil også gerne hjælpe borgeren, så hun ikke føler sig helt overladt til sig selv.

## Konflikter mellem borgere

- **Hvordan synes I, at borgeren og kontaktpersonen skal håndtere denne situation?**
- **Hvilke fordele og ulemper synes I, der kan være ved, at kontaktpersonen forsøger at løse konflikten for borgeren?**
- **Har I gode råd til, hvordan man kan få talt med hinanden om de konflikter, der opstår?**

# Dilemma

## Kort 9

En borger, der – på sigt – ønsker at flytte i egen bolig har haft et møde med sine pårørende og to medarbejdere. De har lagt en plan for, hvordan borgeren kan arbejde hen mod sin drøm. Første skridt er, at hun selv skal hjælpe til med at vaske sig, så hun øver sig i at klare sig selv. Alle er enige om, at det er en god ide.

I dagene efter mødet nægter borgeren at vaske sig i ansigtet og under armene. Medarbejderen er i tvivl om, hvorvidt hun skal holde fast i, at borgeren skal øve sig i at vaske sig selv. Hun vil gerne støtte borgeren i at komme i egen bolig, men vil samtidig ikke presse borgeren for hårdt, hvis hun alligevel ikke er klar.

## Aftaler, der er svære at føre ud i livet

- **Hvad synes I, medarbejderen kan gøre i denne situation?**
- **Hvad synes I, man som borger kan gøre, hvis man har lavet en aftale, som man enten fortryder eller af andre grunde alligevel ikke kan leve op til?**
- **Har I ideer til, hvordan medarbejderne og borgeren får talt situationen ordentligt igennem?**



En borger tænder en cigaret i opholdsstuen. En medarbejder beder hende slukke den eller ryge udenfor. Borgeren bliver irriteret. Cigaretterne betyder meget for hende, for at hun kan føle sig godt tilpas. Hun har svært ved at føle sig hjemme, hvis hun skal gå ud for at ryge. Derfor ryger hun videre.

Medarbejderen er usikker på, hvordan hun kan sørge for, at reglerne bliver overholdt og samtidig sikre, at borgeren kan føle sig godt tilpas.

Borgeren føler sig talt ned til, når medarbejderne bestemmer over hende. Hun vil gerne selv bestemme men har heller ikke lyst til at være i konflikt.

# Dilemma

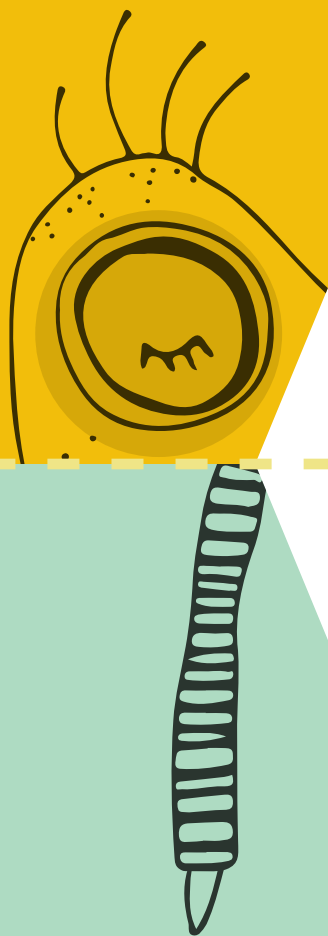
## Kort 10

## Regler, der brydes

- **Har I ideer til, hvordan *medarbejderen* kan håndtere situationen uden at optrappe konflikten?**
- **Har I ideer til, hvordan *borgeren* kan håndtere situationen uden at optrappe konflikten?**
- **Har I selv oplevet at være uenige om reglerne hos jer?**

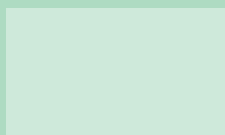
# Dilemma

## Kort 11



# Dilemma

## Kort



En borger, der flyttede ind for en måned siden, skal til et møde med sine to kontaktpersoner for at tale om, hvordan han trives på botilbuddet. Borgeren har et kommunikationshandicap og har derfor problemer med at udtrykke sig og med at forstå alt, hvad medarbejderne fortæller.

Borgeren ønsker ikke at have sine forældre med til mødet. Borgeren ringer selv til forældrene og fortæller det. Kort tid efter ringer borgerens mor og er både vred og ked af det. Hun er helt uforstående over at blive holdt ude. Hun tror, at det er medarbejderne, der har bestemt, at hun ikke skal deltage i mødet.

## Inddragelse af pårørende

- **Hvordan kan man sikre sig, at borgerens selvbestemmelse bliver respekteret – uden samtidig at afvise de pårørende?**
- **Hvilke muligheder er der for at støtte en borger med kommunikationshandicap i en samtale, hvis dem som kender borgeren bedst, ikke kan være til stede?**
- **Hvordan håndterer I situationer, hvor borgerens og de pårørendes ønsker er uforenelige?**



Situation med dilemma:

Emne:

Spørgsmål til dialog:

Situation med dilemma:

# Dilemma

**Kort**

**Emne:**

Spørgsmål til dialog:



Situation med dilemma:

# Dilemma

**Kort**

**Emne:**

Spørgsmål til dialog:

