

# Konflikttrappen



# Konflikttrappen

## Kortet fortæller om faktorer, der påvirker konflikter, og hvordan I kan bruge metoden til at blive klogere på borgerens adfærd.

Konflikter eller uoverensstemmelser er svære helt at undgå, men vi kan gøre meget for ikke at optrappe konflikterne.

En konflikt kan nemt optrappes, hvis du ikke forstår, hvorfor den anden person handler, som han/hun gør.

Alle mennesker gør det, der giver mening for dem i situationen. Prøv at være nysgerrig på, hvad den anden prøver at fortælle med sin adfærd, frem for at reagere på den adfærd, du oplever. Hvis du prøver at stoppe en 'uhensigtsmæssig' adfærd, som er meningsfuld i borgerens perspektiv, kan du optrappe en konflikt, selvom det ikke var hensigten. Den måde, du møder borgeren på, har stor betydning for nedtrapping og forebyggelse af konflikter.

## Konflikttrappen i hverdagen

I kan bruge konflikttrappen til at tale sammen om:

- Hvilke af jeres handlinger fik borgeren til at gå op ad trappen? Og hvordan reagerede I?
- Var der andre ting i borgerens omgivelser, som forværrede situationen? Fx sansesindtryk som støj eller lys?
- Hvilke af jeres handlinger hjalp borgeren til at få ro og gå ned ad trappen?
- Hvordan kan I handle anderledes en anden gang for at undgå, at borgeren går op ad trappen?

En konflikt kan optrappes over kort eller lang tid. Det kan være små ting, der får borgeren op ad konflikttrappen, ét trin ad gangen. Hvis en borger eksempelvis trives dårligt og gerne vil gå fra plejehjemmet, kan det være nærliggende at få en vagt til at passe på borgeren. Denne løsning kan opleves som kontrol og overvågning for borgeren, og borgerens løsning vil måske være at slå ud efter vagten og jer.

Konflikttrappen viser vigtigheden af, at I sætter jer i borgerens sted, når I skal finde løsninger på de konflikter og uoverensstemmelser, I oplever i jeres hverdag.

I kan bruge metoden Perspektivskifte til at sætte jer i borgerens sted.

Kilde: Elvén, Bo Hejlskov, Agger, Charlotte og Ljungmann, Iben (2015): Adfærdsproblemer i ældreplejen



SUNDHEDSSTYRELSEN

Læs mere og  
se en kort film

