

# VIRTUEL TRÆNING TIL KONFLIKTHÅNDBTERING

Evaluering



## Indhold

Indhold .....	1
Resume.....	1
Ordliste.....	1
Resultater.....	2
1. VR filmene – virtuel træning til konflikthåndtering .....	2
VR-film scenarie 1: Langsom eskalering af konflikt – ”Ondt i hjertet” .....	4
VR-film scenarie 2: Pludselig konflikt – ”Må jeg få et stykke kage?” .....	5
Grebsvideoer og øvelser til frigørelse .....	6
2. Kompetenceforløbet .....	7
3. Medarbejdernes tilbagemelding.....	9
Konklusion.....	11
Anbefaling.....	11

## Resume

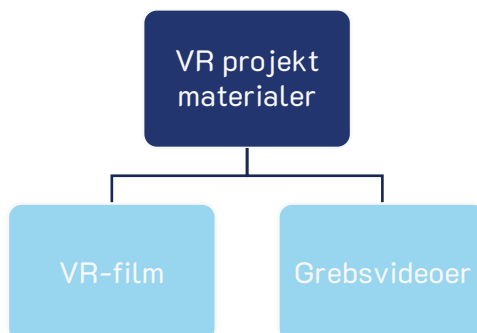
<b>Resultater</b>	Udviklingen af VR-film og grebsvideoer, til brug i et kompetenceforløb til medarbejdere under Center Døgn, har været udbytterigt, og projektets opstillede mål om større kendskab til konflikthåndtering er opfyldt.
<b>Anbefalinger</b>	Projektet har potentiale for opskalering til øvrige afdelinger og fagområder.

## Ordliste

<b>VR</b>	Virtual Realty
<b>VR briller</b>	Briller, der kan afspille VR-film
<b>VR-film</b>	360 <sup>0</sup> videoer til afspilning i VR-briller
<b><u>VIFIN</u></b>	Videnscenter for Integration – tidligere afdeling under Vejle Kommune
<b><u>S-T-O-P</u></b>	Konsulentvirksomhed inden for konflikt- og voldsforebyggende tiltag

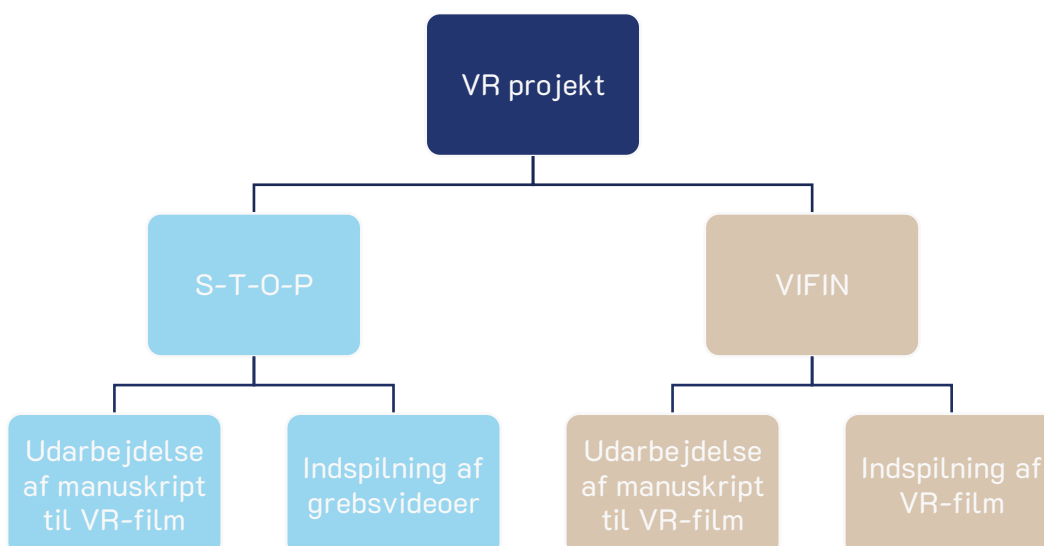
### 1. VR FILMENE – VIRTUEL TRÆNING TIL KONFLIKTHÅNDTERING

HVAD SKAL VR-FILMENE OG DET ØVRIGE MATERIALE INDEHOLDE?



Som en del af et planlagt kompetenceforløb i konflikthåndtering, målrettet medarbejdere under Center Døgn på Social- og Psykiatriområdet, er der i projektet udviklet to VR-film samt syv grebsvideoer. Begge materialer har til formål at understøtte den teoretiske undervisning med visuelle øvelser. VR-filmene er anvendt som indflyvning til dialog om hvordan og hvornår medarbejderne skal handle i en konflikt. Grebsvideoerne er anvendt som en del af praktiske øvelser, hvor medarbejderne skal træne forskellige frigørelsesmetoder. Der er i VR-filmene og grebsvideoerne anvendt skuespillere, medarbejdere fra Center Døgn samt konsulenten fra S-T-O-P. Vejle Kommune ejer begge materialer.

Til udviklingen af VR-filmene og grebsvideoerne blev to eksterne leverandører inddraget:

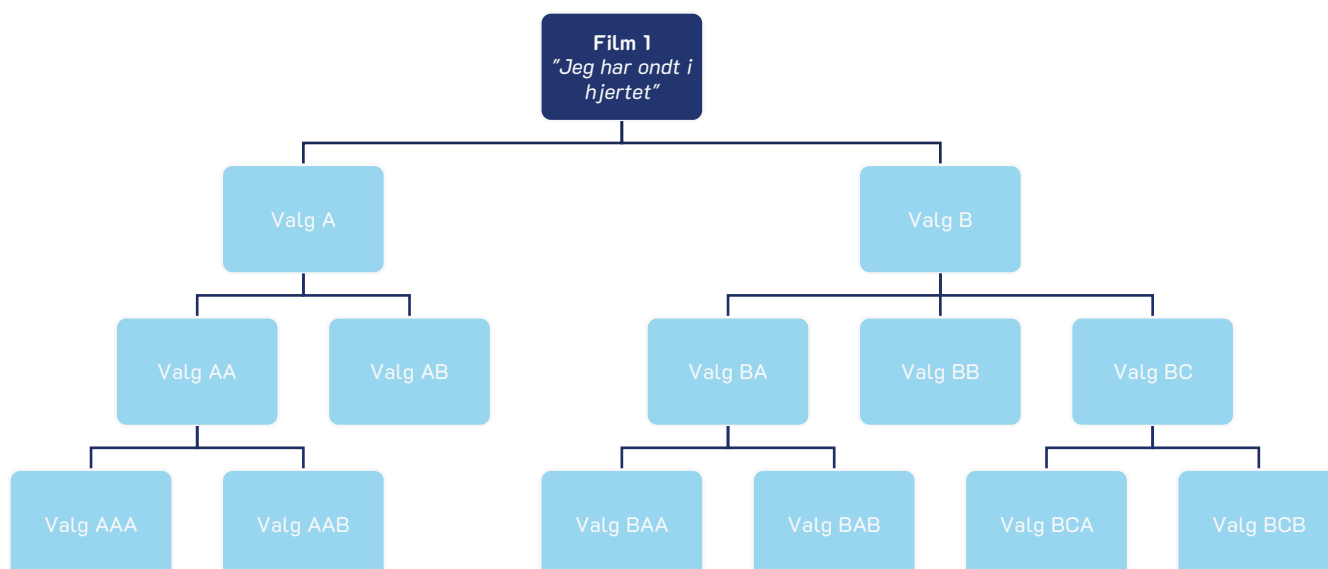


I projektet deltog en konsulent fra S-T-O-P med det formål at give faglig sparring, for at sikre, at VR-filmenes indhold var virkelighedstro.

Som følge af de indledende workshops og dialogmøder, udarbejdede VIFIN to manuskripter på baggrund af input fra styregruppen og S-T-O-P. Disse manuskripter har dannet rammerne for indspilningen af VR-filmene. Til indspilningerne deltog S-T-O-P, for at give sparring til sprogbruget, set-up og hvordan skuespillerne skulle bevæge sig og agere. Om innovationssamarbejdet med ST-O-P fortæller en afdelingsleder;

*”Det har været et meget tilfredsstillende samarbejde, hvor vi fik kvalificeret materialet på en praksisnær måde. Michael fra S-T-O-P hjalp os med at konkretisere de forskellige typer af konflikter, og hvordan man ofte reagerer ud fra forskellige hændelser. Vi kan genkende typen af konflikter og reaktionsmønstre i VR-videoerne, og hele sprogbuget og ”faconen” er så tæt på virkeligheden, som man kan komme.”*

De to VR-film indeholder forskellige ”spor”, således medarbejderen undervejs kan træffe forskellige valg. Dette har til formål at der efterfølgende kan tales om, hvornår medarbejderne gør hvad i en presset situation – og hvorfor. Nedenstående eksempel viser hvordan en VR-film opbygges med mulighed for at følge forskellige spor i konflikten, ud fra de valg der træffes undervejs:



Ved slutningen af en ”valg-gren” rammer man EXIT, hvor der vises et videoklip med den afsluttende konsekvens for valget.

VR-filmene indeholdte to forskellige typer konflikter:

1. Langsom eskalering af en konflikt – ”Jeg har ondt i hjertet”
2. Pludseligt opstået konflikt – ”Må jeg få et stykke kage”

I det følgende afsnit er der udvalgte udsnit af materialet, for de to typer VR-film.

---

## VR-FILM SCENARIO 1: LANGSOM ESKALERING AF KONFLIKT – ”ONDT I HJERTET”

*En medarbejder kaldes via telefonen til en borgers værelse. Borgeren (Lone) ønsker at få noget hun ikke kan få, nemlig at komme til lægen. Forespørgslen er en tilbagevendende situation. Lone ønsker med faste tilbagevendende intervaller at bliver undersøgt af lægen med henvisning til at hun kan mærke noget ved hjertet (eller andet). Hun er tidligere blevet undersøgt i lignende situationer og der er ikke fundet noget. Derfor vil medarbejderen som udgangspunkt ikke tilkalde en læge, men afviser. Opsummeret er det en konflikt, der har kørt over lang tid. Medarbejderen er en smule irriteret over Lones forespørgsel, da det tidligere har ført til situationer hvor medarbejderen har følt sin faglighed devalueret i form af Lones meget pågående og kritiserende tilgang.*

### Udsnit af scenarie: Videoforløb 1 – Videosekvens 3: ”Du er jo ude på at slå mig ihjel!”

**Lone:** Det er typisk dig. Du er pisse ligeglad med mig.

**Medarbejder:** Nej, jeg er ikke ligeglad med dig.

**Lone:** Hvorfor hjælper du mig så ikke? Du tager mig overhoved ikke seriøs! Du tager mig overhoved ikke seriøs. Hvordan kan du være så kold og ligeglad med mig?

**Medarbejder:** Jeg er ikke ligeglad med dig...

**Lone:** Gu' er du så! [Lone rejser sig op]

**Lone:** Ah, skrub af helvede til. Du er pisse uegnet til det her.... du aner jo ikke en skid! Hvordan fanden har du fået det her arbejde! Du holder dig bare væk fra mig! Du skal ikke røre mig! Lede svin! du er jo ude på at slå mig ihjel... du er kraftedme ude på at slå mig ihjel!!

**Medarbejder:** Rolig nu, Lone. Jeg vil jo gerne hjælpe dig. Men vi bliver nødt til at kunne tale ordentligt sammen.

**Lone:** FUCK dig! FUCK DIG! Du aner jo ikke en skid! Du er ikke læge, og jeg er ved at dø! Du er jo skide ligeglad med om jeg dør. SKIDE LIGEGLAD! Jeg kender dig! Jeg har set alt om dig på Facebook. Jeg ved sgu godt hvor du bor! Jeg slår fandeme dig og din familie ihjel, dit klamme svin. Bare vent. Jeg slår jer alle sammen ihjel!

[Lone griber en ting og kaster ind i væggen, mens hun råber dit lede svin]

Mulighed for valg:

1. Du trykker på alarmen og forlader rummet uden at sige mere [EXIT - Videosekvens - tryk alarm knap og luk døren]
2. Du siger "Sådan her kan vi ikke samarbejde, Lone. Nu går jeg". [EXIT - Videosekvens: trækker vejret dybt og får ro på stemmen]

---

## VR-FILM SCENARIO 2: PLUDSELIG KONFLIKT – "MÅ JEG FÅ ET STYKKE KAGE?"

*Vi er i et køkken. En borger sidder ved et bord og spiser kage og drikker kaffe. Der står kage på køkkenbordet, og ved siden af ligger en brødkniv, der har været brugt til at skære kagen med. En medarbejder (medarbejder 2) er ligeledes til stede rummet. Stemningen er rigtig god og snakken går. Der kommer endnu en borger, "Henrik", ind i køkkenet med en bakke fyldt med service fra sit værelse. Han har været ved at rydde op. Han spørger om der er kage til ham også. Borger kan ikke dy sig for at lave en spøg ud af det og siger noget i retningen af: "Nej det er der ikke. Er du måske med i kostkassen?". Det er ment som en spøg, men opfattes ikke sådan, og situationen eskaleres. Henrik eksploderer, råber, skælder ud, kommer med trusler og kaster med ting. I sådan en situation vil man normalt bruge alarmknappen og medarbejdere vil komme løbende til.*

### Udsnit af scenarie: Videoforløb 1 - Videosekvens 1: Start

**Henrik:** Er der også kage til mig?

**Borger:** Næh, Ikke hvis du ikke er med i "kostkassen" [fniser lidt]

**Henrik:** Hvad fuck griner du af!? [Henrik kaster bakken med service ind i væggen og råber – der lyder et højt brag] Det er kraftedme løgn! Du skal fandeme ikke grine af mig!

[Borger: Bliver bange og siger ikke noget.] [Medarbejder 2: fryser ligeledes]

**Medarbejder:** Henrik, Henrik! Det var bare for sjov!

**Henrik:** Sjov!? Hvad fuck snakker du om? Det er sgu da ikke sjovt! Jeg smadrer kraftedme jer alle sammen!

**Medarbejder:** [rejser sig op] Tag det nu roligt, Henrik. Han mente ikke noget med det!

**Henrik:** [vredt] Du blander dig bare udenom! Du skal overhovedet ikke blande dig. Eller skal jeg også tage fat i dig, din fucking spasser? [Peger truende på medarbejder]. Ved du hvad, der vil være sjovt, dit lille kryb? Ved du hvad, der vil være sjovt!? Hvis jeg klaskede den fucking kage op i fjæset på dig! Dét ville være sjovt... Skal jeg ikke gøre det? Skal jeg ikke gøre det? Eller sprætte din fede vom op! Jeg slår dig fandeme ihjel... dit klamme fede svin... [råb og tilsvining fortsætter].

Mulighed for valg:

1. Du trykker med det samme på alarmerne, trækker dig og afventer assistance [EXIT]
2. Du rejser dig med det samme og siger til Henrik at han skal lade være med at ødelægge servicen [EXIT – fører til knivstikker-scene]
3. Du rejser dig med det samme og foreslår Henrik, at I skal ud og få lidt luft [EXIT - videosekvens 2]

---

## GREBSVIDEOER OG ØVELSER TIL FRIGØRELSE

I kompetenceforløbet vises almindelige videoer, hvor Center Døgn, i samarbejde med S-T-O-P, viser forskellige teknikker til, hvad medarbejderne kan gøre, hvis de bliver trængt op i en krog hvor der ikke er mulighed for at flygte. Videoerne suppleres med øvelser, hvor medarbejderne skal øve teknikker på hinanden. Formålet med videoerne, og øvelserne, er at vise medarbejderne hvordan de passer på sig selv, og hvordan der kan skabes rum til at komme væk fra situationen via forskellige frigørelsesmetoder.

Ved interesse kan grebsvideoerne ses [HER](#).

## 2. KOMPETENCEFORLØBET

HVAD SKAL ET KOMPETENCEFORLØB INDEHOLDE, OG HVORDAN SKAL DET ORGANISERES?

Efter udviklingen af VR-filmene og grebsvideoerne sammensatte afdelingslederne under Center Døgn et kompetenceforløb, som skulle afholdes således hver afdeling havde fik sit eget forløb. På grund af corona har der ikke været afholdt det antal forløb som ellers planlagt, hvorfor alle medarbejdere under Center Døgn ikke har deltaget endnu.

Om afholdelse af kompetenceforløbet fortæller en afdelingsleder:

*”Det har givet rigtig god mening at afholde den her type forløb, hvor vi også inddrager teknologi. Det bedste har været, at vi har kunne tilbyde et alsidigt forløb med gruppediskussioner, dialog, VR-film og grebsvideoer. VR-filmene var et sjovt og spændende indslag. Det har givet energi til undervisningen og et godt fundament at snakke ud fra, fordi man kan mærke, hvad der sker under en konflikt. VR-filmene giver dialogen et løft og åbner den op på en anden måde, end hvis man havde læst en case på et stykke papir. Vi har fået nogle anderledes diskussioner om, hvordan det er at stå i alvorlige konflikter, og hvorfor man vælger hvad og hvornår.”*

En anden afdelingsleder supplerer:

*”Det giver et boost at inddrage VR-film og grebsvideoer i undervisningen. Medarbejderne synes det er sjovt, og det giver åbenhed, engagement og entusiasme. At vi kan arbejde med noget visuelt har stor betydning for refleksionen over hvilke valg man træffer i en konflikt.”*

Adspurgt om hvem VR-filmene primært henvender sig til, svarer en afdelingsleder:

*”VR-filmene henvender sig til alle, men de virker bedst for de yngre medarbejdere. De ”gamle garvede” har prøvet at stå i konflikter mange gange, hvor nogle af de nyuddannede ikke har prøvet det endnu, og ikke ved hvordan de vil reagere. Men lige ved brug af VR handler det i høj grad om følsomhed - medarbejdere med god indlevelse bliver påvirkede af VR-filmene. Nogle blev forskrækkede i VR-filmen med den pludselige konflikt hvor der pludselig fløj tallerkner om ørene på dem. Pointen er, at vi ikke altid ved hvordan vi vil reagere i specifikke situationer, og VR-filmene sætter gang i snakken om, at vi SKAL reagere.”*



Der planlægges hvordan forløbet fremover skal afholdes løbende, således nye medarbejdere også kan deltage. Brug af VR-film og grebsvideoer kan ses i programmet nedenfor:

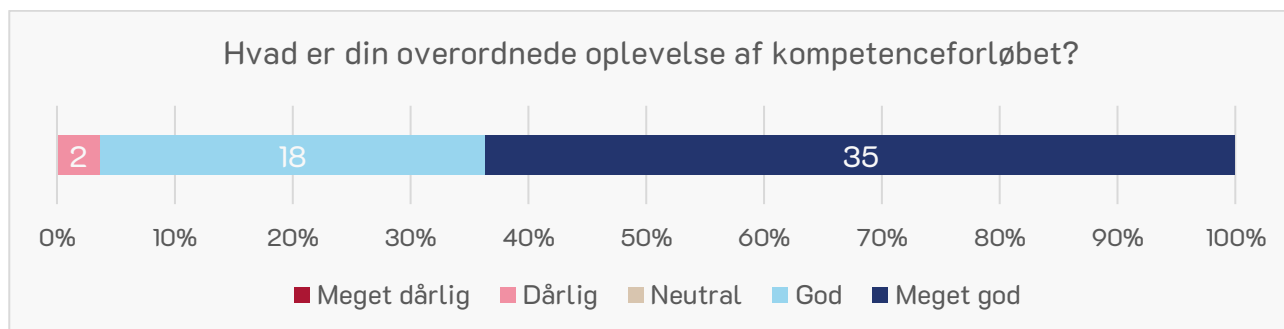
Klokken	Aktivitet
08:30	Morgenmad
09:00	Præsentation af program og baggrund for temadagen
09:15	Oplæg om og drøftelse af konflikter og deeskalering af konflikter
09:45	Konflikttrekanten – model inspireret af brandtrekanten
10:00	Pause
10:15	<b>VR film og drøftelse</b>
11:00	Konflikttrekanten
11:15	Video: How to stop a bully -drøftelse af strategi i plenum
11:30	Pause
11:40	Konflikttrekanten færdig
12:00	Frokost
12:30	Problemskabende adfærd – Videoklip m. Dorthe Birkmose og drøftelse af forråelse
13:30	Pause
13:40	Problemskabende adfærd fortsat
14:15	<b>Afværgeteknikker og øvelser (grebsvideoer)</b>
14:30	Kaffe og kage
15:00	Opsamling, afrunding og evaluering
15:30	Tak for i dag ☺

### 3. MEDARBEJDERNES TILBAGEMELDING

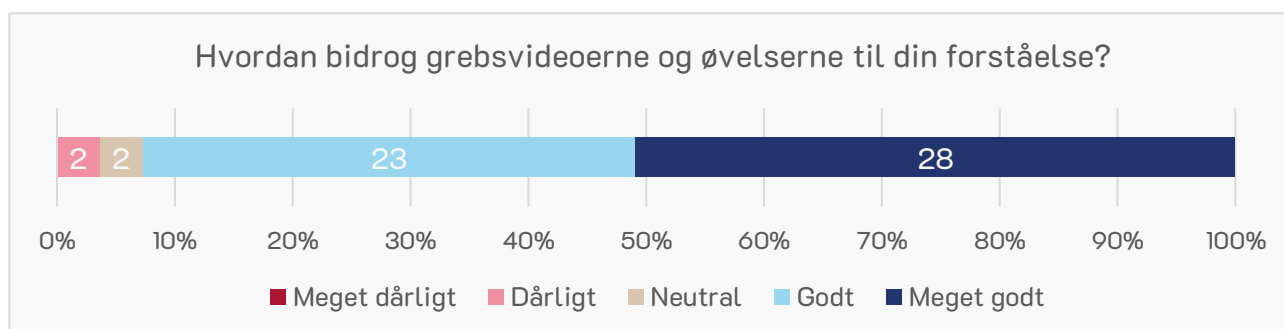
HVAD SYNES MEDARBEJDERNE OVERORDNET OM KOMPETENCEFORLØBET, OG FØLER DE SIG BEDRE KLÆDT PÅ TIL AT FOREBYGGE ELLER HÅNDBERE KONFLIKTER DEREFTER?

55 medarbejdere har efter deltagelse i kompetenceforløbet udfyldt et evalueringsskema. Ikke alle medarbejdere, der deltog i forløbet, har ønsket af udfylde skemaet.

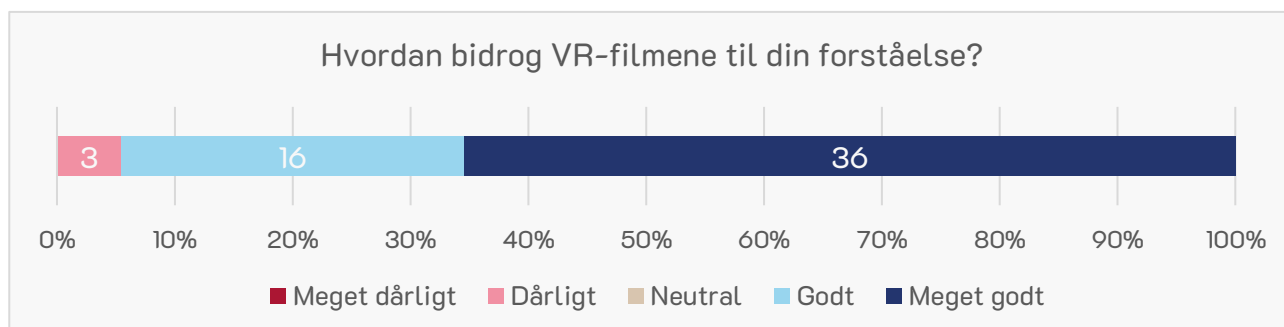
Medarbejdernes besvarelser ses i graferne nedenfor.



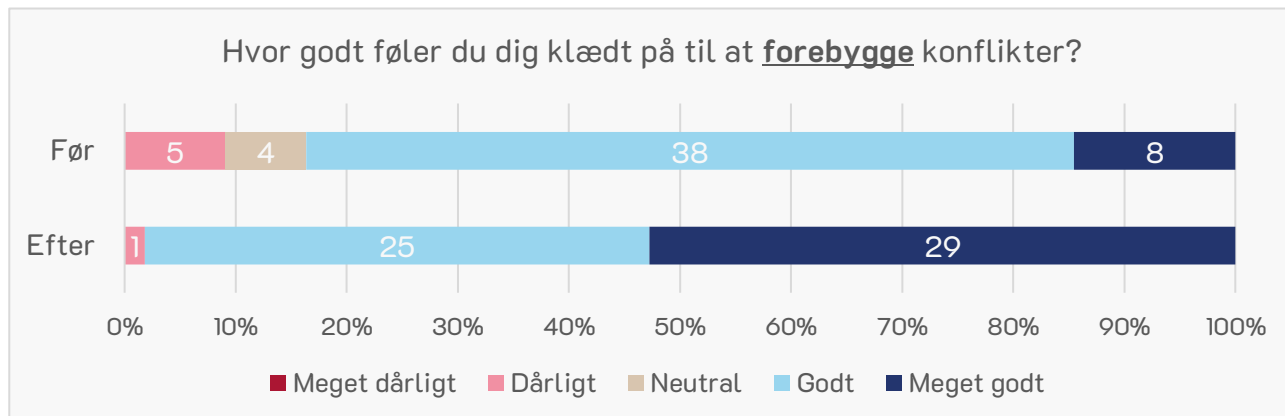
Projektet havde som mål, at over halvdelen af medarbejderne skulle have en god oplevelse med at gennemgå kompetenceforløbet. Grafen ovenover viser, at 53 ud af 55 medarbejdere havde en god eller meget god oplevelse af dagen (96%).



Grafen ovenover viser, at brugen af grebsvideoer bidrog godt eller meget godt til forståelsen for 51 ud af 55 medarbejdere (93%).

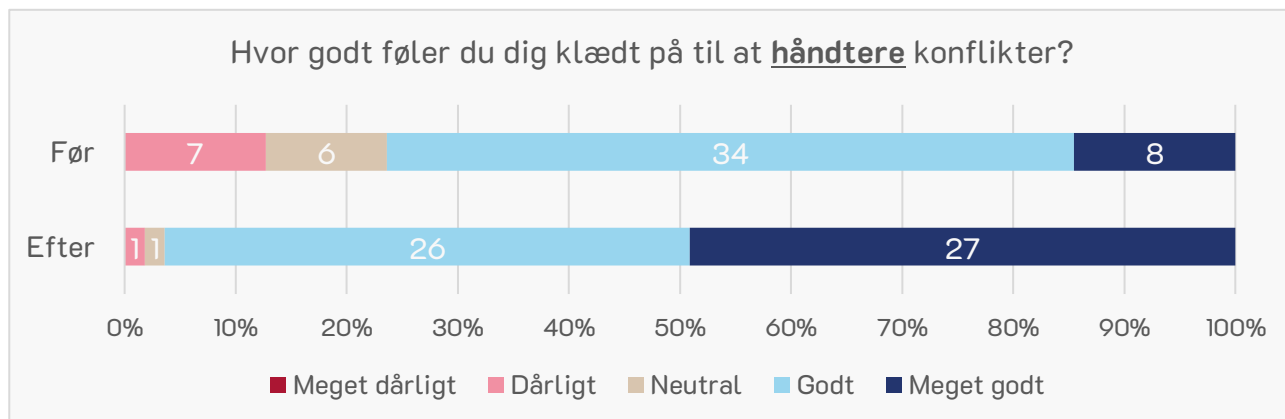


Grafen ovenover viser, at brugen af VR-film bidrog godt eller meget godt til forståelsen for 52 ud af 55 medarbejdere (95%).



Projektet havde som mål, at over halvdelen af medarbejderne efter forløbet, føler sig bedre klædt på til at forebygge konflikter. Grafen ovenover viser, at 54 ud af 55 medarbejdere føler sig godt eller meget godt klædt på til at forebygge konflikter nu (98%).

For forløbet følte 46 ud af 55 medarbejdere sig godt eller meget godt klædt på til at forebygge konflikter (83%).



Projektet havde som mål, at over halvdelen af medarbejderne efter forløbet, føler sig bedre klædt på til at håndtere konflikter. Grafen ovenover viser, at 53 ud af 55 medarbejdere føler sig godt eller meget godt klædt på til at forebygge konflikter nu (96%).

For forløbet følte 42 ud af 55 medarbejdere sig godt eller meget godt klædt på til at forebygge konflikter (76%).

## Konklusion

Ud fra projektets mål og forventede resultater, kan det konkluderes at;

- Center Døgn har i samarbejde med eksterne leverandører udviklet praksisnære og anvendelige VR-film og grebsvideoer til brug i et kompetenceforløb i konflikthåndtering.
- Center Døgn kan tilbyde et alsidigt kompetenceforløb i konflikthåndtering.
- Over halvdelen af medarbejderne har en god oplevelse med at gennemgå kompetenceforløbet (96%)
- Over halvdelen af medarbejderne føler sig bedre klædt på til at forebygge (95%) og håndtere konflikter (96%).

## Anbefaling

Det anbefales at Center Døgn fremover afholder kompetenceforløbet for nye medarbejdere som et del af et fast introduktionsforløb eller i et årshjul.

Der kan evt. være potentiale for at afholde lignende kompetenceforløb i konflikthåndtering på resten af Social- og Psykiatriområdet, samt på Senior- og Handicapområdet.

Ved afholdelse af yderligere kompetenceforløb anbefales det, at der på hvert hold max deltager 12 medarbejdere for at give mulighed for en åben dialog og god tid til øvelserne. Kompetenceforløbene kan evt. tænkes ind i Kompetencecenter Velfærd.