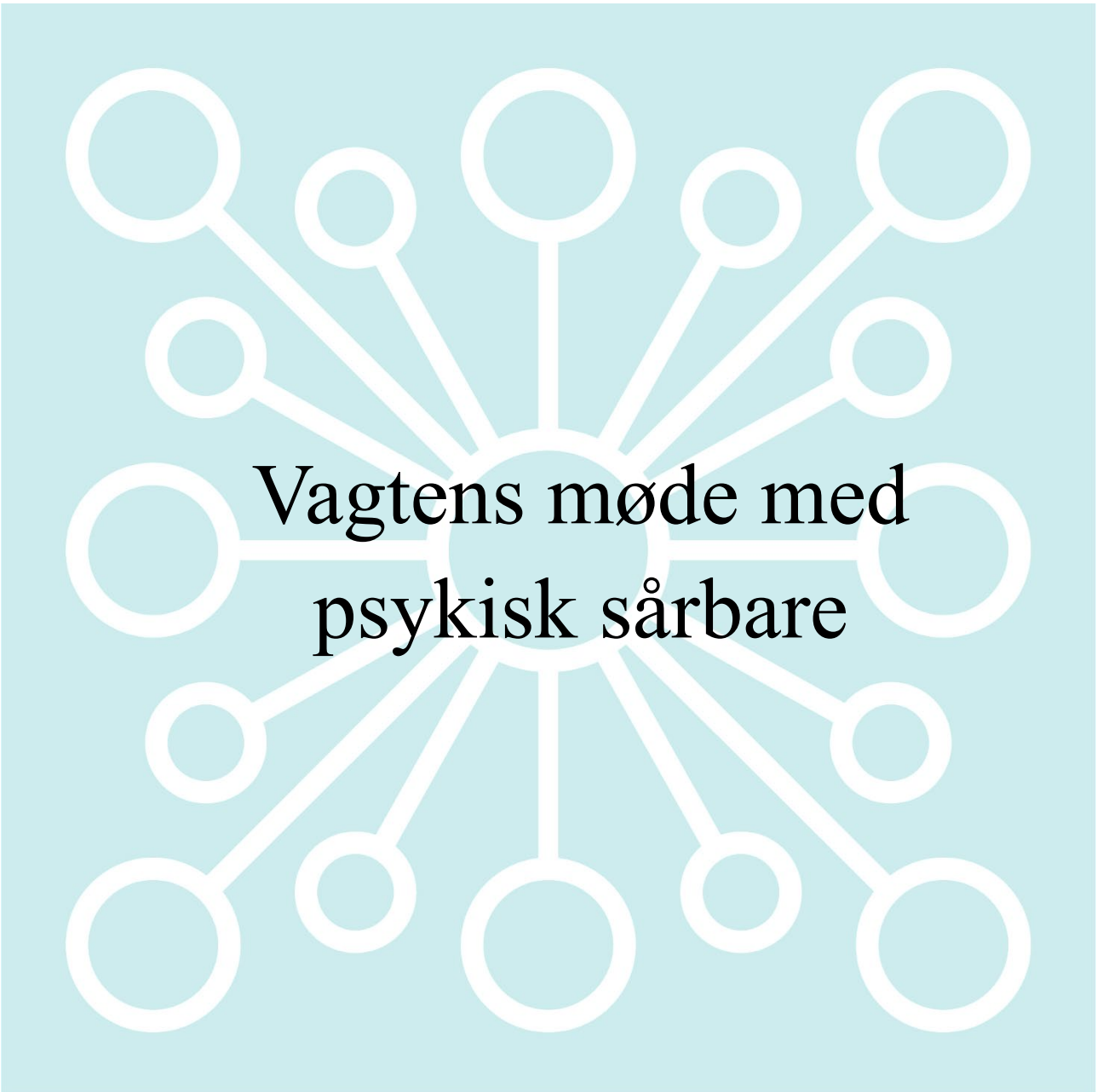




Vagtens møde med psykisk sårbare

SUS, Serviceerhvervenes
Efteruddannelsesudvalg

Faglærer Preben Snedsted Nielsen, ZBC
Faglærer Trine Bøegh Henckel, ZBC

Oktober 2025



Konflikthåndtering for erfarne vagter

© Børne- og Undervisningsministeriet (oktober 2025). Materialet er udviklet af Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg i samarbejde med faglærer Preben Snedsted Nielsen og Trine Bøegh Henckel, ZBC. Materialet kan frit kopieres med angivelse af kilde.

Foto/illustrationer er udviklernes egne.

SUS

Serviceerhvervenes Uddannelsesudvalg

Vesterbrogade 6D, 4.

1620 København V.

Tlf. 32 54 50 55

www.sus-udd.dk

sus@sus-udd.dk



Indhold

Indledning	4
Psykiske sygdomme	4
Rusmidler og medicin	5
Mentalisering	6
Mentaliseringstab	6
Mentalisering i konflikter	6
Konflikthåndtering	7
Konflikttrappen	7
Konflikttrappens tre niveauer:	9
Sprog i konflikt	9
Transaktionsanalyse	9
Hovedelementer i transaktionsanalyse	10
Kommunikationsstile:	11
Mental parathed	12
Praktisk anvendelse	14



Indledning

Dette kursus er for dig, der arbejder som vagt. Du møder mennesker i pressede situationer, hvor psykiske sygdomme, rusmidler eller kriser kan forstærke konflikter. Kompendiet giver viden og værktøjer til at skabe tryghed, håndtere konflikter og passe på dig selv.

Psykiske sygdomme

Nedenfor er beskrevet 6 af de mest kendte psykiske lidelser.

Depression

Depression kan føre til vedvarende nedtrykthed, lav energi og manglende interesse for aktiviteter, man normalt nyder. Mange oplever også søvnproblemer, koncentrationsbesvær og en tendens til at trække sig socialt tilbage.

Angst

Angst viser sig som uro, bekymringer og frygt, der kan være vanskelige at kontrollere. Nogle reagerer med undgåelsesadfærd, mens andre kan føle en form for lammelse, så almindelige daglige gøremål kan være svære at udføre. Mens andre kan reagere med irritabilitet eller aggressivitet i stressede situationer.

Stress og PTSD

Langvarig stress og PTSD kan føre til kort lunte, flashbacks og mistro over for omgivelserne. Disse tilstande kan påvirke både arbejds- og privatlivet, og kan gøre det svært at håndtere hverdagens krav. PTSD er en psykisk lidelse, som kan opstå hvis man har været udsat for en traumatisk oplevelse.

Bipolar lidelse

Bipolar lidelse indebærer skift mellem maniske og depressive perioder. Maniske episoder kan give højt energiniveau, hurtige tanker og impulsiv adfærd, mens depressive perioder kan medføre tristhed, lav energi og tilbagetrækning.

Psykose og skizofreni

Personer med psykose eller skizofreni kan opleve vrangforestillinger og hallucinationer, hvilket kan være forvirrende og skræmmende. Disse symptomer påvirker ofte både tanker, følelser og social funktion.

Fobier

Fobier udløser irrationel frygt og intens angst i specifikke situationer, bl.a. over for højder, edderkopper eller sociale situationer. Dette kan begrænse dagligdagen og påvirke både arbejde og sociale relationer.



Rusmidler og medicin

Mange psykisk sårbare bruger rusmidler som en form for selvmedicinering– det kan forværre symptomer og skabe uforudsigelig adfærd.

Typiske rusmidler:

Mange psykisk sårbare personer bruger rusmidler, og det kan forværre symptomer på psykiske lidelser samt skabe uforudsigelig eller risikofyldt adfærd.

Alkohol

Alkohol kan føre til høj stemme, humørsvingninger og ustabil adfærd. For personer med psykiske lidelser kan alkohol øge risikoen for depression, angst eller aggressive reaktioner.

Cannabis

Cannabis kan fremkalde paranoia, langsom tale og nedsat opmærksomhed. Hos psykisk sårbare kan det udløse eller forværre angst, vrangforestillinger og koncentrationsproblemer.

Kokain og amfetamin

Stoffer som kokain og amfetamin kan medføre øget energi, aggression og impulsivitet. For personer med psykiske lidelser kan disse stoffer forstærke uro, angst og risikoen for konflikter.

Benzodiazepiner

Benzodiazepiner kan skabe sløvhed og nedsat impulskontrol. Misbrug kan føre til afhængighed og forværre kognitive problemer hos psykisk sårbare.

Hallucinogener

Hallucinogener kan forvrænge virkeligheden og fremkalde hallucinationer. Hos personer med psykiske lidelser kan det give stærk forvirring, angst og i nogle tilfælde udløse psykoser.



Mentalisering

Mentalisering handler om evnen til at forstå både egne og andres tanker, følelser, behov og intentioner. Personer med psykisk sårbarhed kan i visse situationer påvirkes af mentaliseringstab. Når vi mentaliserer, forsøger vi at se en situation “indefra og udefra på samme tid”:

- *Indefra*: Hvordan mærker jeg selv situationen? Hvilke følelser og tanker bliver aktiveret i mig?
- *Udefra*: Hvordan kan den anden opleve det her? Hvilke følelser og intentioner kan ligge bag deres adfærd?

God mentalisering hjælper os med at kommunikere mere nuanceret, være nysgerrige på den andens perspektiv og skabe samarbejde i stedet for konflikt.

Mentaliseringstab

Når følelserne bliver stærke – fx i en konflikt eller hos personer der lider af psykisk sårbarhed - kan vi miste evnen til at mentalisere. Det kaldes **mentaliseringstab**. Typiske tegn kan være:

- Man bliver meget sort/hvid i sin tænkning (“jeg har ret – du tager fejl”).
- Man gætter negativt på den andens intentioner (“du gør det med vilje for at irritere mig”).
- Man reagerer hurtigt og følelsesstyret uden at overveje konsekvenser.
- Man lukker ned og undgår at forholde sig til den anden.

Mentalisering i konflikter

- I konflikter er det normalt, at mentaliseringsevnen bliver udfordret. Netop derfor er det vigtigt at kende til mentaliseringstab og have strategier til at genfinde ro og overblik. Nogle hjælpsomme greb kan være:
- At stoppe op og give sig en kort tænkepause inden man reagerer.
- At stille sig selv spørgsmålet: *“Hvordan kan den anden mon opleve situationen?”*
- At være nysgerrig og stille åbne spørgsmål i stedet for at komme med antagelser.
- At minde sig selv om, at både jeg og den anden har følelser og behov, der spiller ind.



Konflikthåndtering

Hvad er en konflikt?

En konflikt opstår, når to eller flere parter har uenighed om interesser, behov, værdier eller opfattelser. Konflikter kan være både små og store, og de kan forekomme i alle relationer – på arbejdspladsen, i familien eller blandt venner. Konflikter er ikke nødvendigvis negative; de kan også skabe mulighed for udvikling og bedre forståelse, hvis de håndteres konstruktivt.

Konflikthåndtering

Konflikthåndtering handler om at kunne håndtere uenigheder og spændinger på en konstruktiv måde. Målet er at reducere misforståelser, forebygge eskalation og finde løsninger, der tager hensyn til alle parter. Effektiv konflikthåndtering bygger på ro, respekt, god kommunikation og forståelse for både egne og andres perspektiver.

Konflikttrappen

Konflikttrappen er en model, der viser, hvordan konflikter typisk eskalerer trin for trin. Modellen stammer fra **Friedrich Glasl**, en østrigsk konfliktforsker, og bruges til at forstå konflikters udvikling og til at planlægge håndtering.

Konflikttrappen beskriver, hvordan konflikter ofte eskalerer trin for trin:

Konflikttrappens syv trin går fra:

0. Neutralt niveau

- Et konfliktfrit område eller tilstand

1. Uoverensstemmelse

- Vi vil ikke det samme
- Konfliktdimensionerne er i spil
- Problemløsning

2. Personificering

- Fokus flyttes fra sag til person - Det er den andens skyld
- Den anden er problemet, negative følelser, angreb, bebrejder, betvivle motiver og karakter
- Forsvar, såret hed, misforståelser, forvrængninger m.m.

3. Problemet vokser

- Der er meget i vejen
- Nye problemer dukker op og gamle sager og konflikter tages op



4. Samtale reduceres

- Stigende negative følelser - Det nytter jo ikke noget
- Selektiv hørelse, upræcis kommunikation, mindre forståelse, "de døves dialog"
- Man undgår hinanden, kommunikerer ved handling, taler om - ikke med, søger forbundsfæller osv.

5. Fjendebilleder

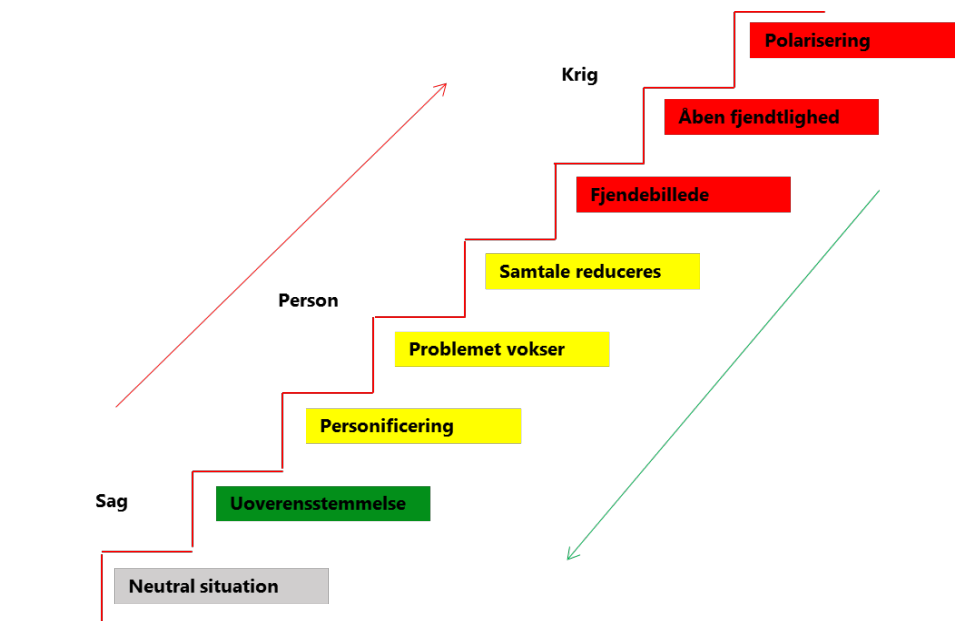
- Det oprindelige problem glemt
- Modparten er uværdig, forkastelig, lavere stående og umenneskeliggørelse
- De gode og de onde
- Jeg vil have min ret

6. Åben fjendtlighed

- I vredens vold.
- Uforsonlighed.
- Fjendtlige fysiske og psykiske handlinger.
- Mobning.
- De moderate personer udskilles og fjernes da de ses som "forrædere".
- Målet bliver at skade modparten.

7. Polarisering

- Der er ikke plads til os begge.
- Skilsmisse, firing, forflytning, opsigelse, grupperinger, ghettodannelser osv.





Konflikttrappens tre niveauer:

- **Sagen** – Fokus på problemet eller uenigheden.
- **Personerne** – Konflikten handler om personligheder og relationer.
- **Krig** – Konflikten eskaleres til fuld konflikt med mistillid og modstand.

Sprog i konflikt

Kommunikation i konflikt kan foregå på flere niveauer:

- **Verbalt:** Ordvalg og det, vi siger.
- **Vokalt:** Tone, volumen og måden, vi siger tingene på.
- **Nonverbalt:** Kropssprog, mimik og gestik, som kan forstærke eller mildne konflikten.

Transaktionsanalyse

Transaktionsanalyse er en psykologisk model udviklet af Eric Berne, som bruges til at forstå og analysere kommunikation og sociale relationer. Modellen bygger på idéen om, at vi mennesker kan handle og kommunikere ud fra tre forskellige “jeg-tilstande”: **Forældre**, **Voksen** og **Barn**.

Disse tilstande afspejler vores adfærd, følelser og måde at tænke på, og de påvirker, hvordan vi interagerer med andre.

Transaktionsanalyse kan bruges til at blive mere bevidst om egne reaktionsmønstre, forbedre kommunikation, løse konflikter og skabe bedre relationer – både i privatlivet og på arbejdspladsen. Ved at identificere, hvilke jeg-tilstande, der aktiveres i en samtale, kan man forstå misforståelser, forebygge unødvendige konflikter og fremme konstruktiv dialog.

Disse jeg-tilstande kan være påvirket af en psykisk diagnose, hvilket enten kan forstærke eller undertrykke reaktionsmønstrene hos den psykiske sårbare.



Hovedelementer i transaktionsanalyse

Ego-tilstande (jeg-tilstande):

Menneskets personlighed er inddelt i tre dele, som kan udtrykkes i kommunikation:

Forælder-jeg'et: Indeholder det indre billede af forældre og deres normer, herunder kritik og beskyttelse.

Voksen-jeg'et: Rationelt, analytisk og realitetsorienteret.

Barne-jeg'et: Det indre barn, der udtrykker barnlige følelser og reaktionsmønstre.

Voksen-tilstand er kommunikation som ikke har en attitude af kritik eller omsorg (forældre-tilstand). Eller en attitude som er vred eller irrationel som i barn-tilstand. Kommunikation i voksen-tilstand er f.eks. rationelle åbne spørgsmål, som giver anledning til at der opstår en dialog.

Det handler derfor om at kende sine egne grænser og være opmærksom på andres grænser i en konfliktfyldt situation.

Man skal være opmærksom på om den attitude man møder modparten med, kan skabe vrede, sorg og frustration. Modparten kan fx lide af psykisk sårbarhed, hvilket kan betyde at de kan opfatte kommunikationen nedladende eller kritisk. Man skal overveje om en kritisk attitude skaber voldsomme følelser hos modparten og hvordan man så håndterer kommunikationen uden at eskalere til en konfliktfyldt situation.

Derfor må man som vagt nogle gange se ud over hvad der bliver sagt og have fokus på at undgå en konfliktfyldt konfrontation. En bestemt adfærd, som kan se ud som et voldsomt personangreb kan være udløst af voldsomme følelser hos en person (**barn-tilstand**).

Dette kan løses ved at kommunikere i **voksen-tilstand**.

Eksempel på de-eskaleringsteknik jfr. Transaktionsanalysen (voksen-tilstand):'

- Bevar ro og tal klart og tydeligt.
- Undgå kritisk eller omsorgsfuld attitude – verbalt og nonverbalt.
- Giv plads og respekter grænser.
- Stil åbne spørgsmål og lyt aktivt.



Kommunikationsstile:

Kommunikationsstile henviser til forskellige måder at udtrykke sig på, herunder passive, aggressive, passiv-aggressive og assertive (selvsikre) stilarter, som påvirker interaktioner og relationer.

Disse stilarter kan anvendes **verbalt**, **nonverbalt** og **skriftligt** og defineres af, hvordan man respekterer egne og andres behov og grænser.

Den assertive kommunikationsstil anses ofte for den mest effektive, da den balancerer egne behov med respekt for andre, mens passive stilarter kan føre til, at man ignorerer egne behov til fordel for andre

- **Aggressiv:** Dominerende
- **Submissiv:** Underkastende
- **Assertiv:** Klar, respektfuld

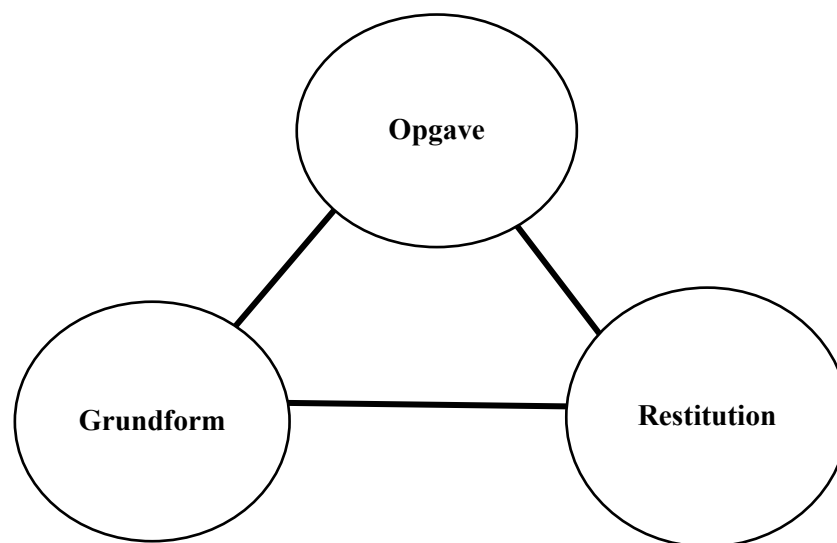


Mental parathed

Mental parathed handler om at kunne forberede sig til en konkret opgave, håndtere ukendte og krævende situationer, og opretholde sin evne til at løse en operativ opgave. Mental parathed handler også om hvordan man styrker sin robusthed i sit møde med voldsomme og konfliktfyldte situationer.

Mental parathed handler altså om at være klar til at møde de krav og udfordringer, en opgave stiller både fagligt, følelsesmæssigt og socialt. Det kræver, at man kan fokusere, regulere sig selv og finde en passende balance mellem spænding og ro.

Modellen *Opgave – Grundform – Restitution* kan bruges til at forstå og arbejde med mental parathed:





1. Opgave

- Hvilke krav stiller opgaven? Er det en praktisk, social eller teoretisk udfordring?
- Hvor meget fokus, energi og følelser kræver den?
- At være mentalt parat betyder, at man kan justere sit fokus og sin energi, så det passer til opgaven.

2. Grundform

- Grundformen er ens *basis-tilstand* – den mentale og kropslige tilstand, man oftest befinder sig i.
- En stabil og rolig grundform gør det lettere at møde opgaver med koncentration og fleksibilitet.
- Hvis grundformen præges af uro, stress eller manglende overskud, bliver mental parathed svækket.

3. Restitution

- Mental parathed kræver, at man giver hjernen og kroppen tid til at restituere.
- Pauser, søvn, bevægelse og sunde rutiner hjælper med at genskabe energi og overblik.
- Uden restitution risikerer man at “løbe tør” og reagere med irritation, modløshed eller manglende koncentration i opgaverne.

Samlet set

Mental parathed er altså ikke noget, der opstår i selve opgaven alene – det bygger på en stabil grundform og tilstrækkelig restitution. Når de tre elementer hænger sammen, bliver det lettere at bevare fokus, samarbejde og håndtere pres i både skole og praktik.

- Brug kolleger og kommunikationsudstyr (radio)
- Eksempler: berusede personer, butikstyveri, kundeklager.
- Eksempler: voldsomme hændelser, personskafe, hjertestop.

9. Efter konflikten

- Evaluer: hvad gik godt, hvad kan forbedres?
- Rapportér hændelsen skriftligt
- Del erfaringer med kolleger
- Psykisk efterbearbejdning – kollegastøtte og egen trivsel.



10. Frygt og stress

Symptomer: hjertebanken, uro, søvnproblemer

Kriseforløb:

- Chokfase
- Reaktionsfase
- Bearbejdningsfase
- Nyorienteringsfase

11. Samarbejde med myndigheder og aktører

- Politiet – vold, kriminalitet, trusler
- Beredskab – brand, ulykker
- Socialforvaltning – borgere med særlige behov
- Interne aktører – butiksledelse, vagtkontor

Praktisk anvendelse

I en konkret situation kan man anvende følgende metode:

O – observer

O – overveje

B – beslutte

H – handle

I realiteten betyder det at man ser situationen an. Dermed henter man sine erfaringer og viden frem i bevidstheden og være bedre i stand til at tage bedst mulige beslutning om hvad man gør. Når man er bevidst om sin beslutning fremstår det man gør som velovervejet og myndigt.

Ved at følge metoden er de handlinger man foretager sig i konfliktsituationen være noget, man har tænkt igennem. Derfor er der bedre mulighed for bedre at kunne evaluere sin beslutninger og restituere sig fra en belastende situation.