FAKTA OM KONFLIKTFOREBYGGELSE OG -HÅNDTERING

Arbejdsmiljøforholdet og kravene

En del ansatte i vagtbranchen udsættes desværre fra tid til anden for trusler og i en del tilfælde for direkte overfald og vold.
Det er en alvorlig stressfaktor, som enhver vagtvirksomhed skal forebygge. Efter udsættelse for vold og trusler skal virksomheden kunne igangsætte krisehjælp (læs mere herom i faktaarket "Trusler, vold og chokerende begivenheder").

Konsekvenserne for de, der udsættes for volden, kan være særdeles alvorlige både psykisk og fysisk. I værste fald med lang tids sygdom og tab af jobevne.

Arbejdsgiveren skal sørge for, at hver enkelt ansat, uanset ansættelsesforholdets karakter og varighed, får en tilstrækkelig og hensigtsmæssig oplæring og instruktion i at udføre arbejdet på en farefri måde.

Gode råd om tiltag og løsninger

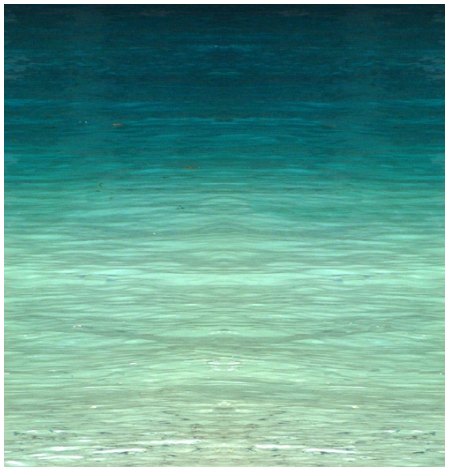
Generelt opstår en aggression ikke øjeblikkeligt. Den kræver som regel et vist stykke tid for at udvikle sig. Der er flere faktorer, der kan fremprovokere en aggression, herimellem kropssprog, ord, forfængelighed, angst, omgivelser osv.

Nogle mennesker er mere påvirkelige end andre. Der kan f.eks. være tale om psykisk syge, stof- og alkoholmisbrugere, personer med sociale problemer eller situationer, hvor de kulturelle forskelle mellem brugeren og vagten kan blive problematiske.

Det er langt hen ad vejen muligt at forebygge en konflikt. Udvikler den sig alligevel, er der veje til at nedtrappe den.

I forbindelse med grunduddannelsen gennemgås teori om konfliktforebyggelse og -håndtering. Det er en god idé at supplere med efteruddannelseskurser, der også indeholder praktiske øvelser og træning.

Her følger nogle gode råd om hvordan en konflikt kan trappes ned og håndteres:



- Tro på at enhver situation kan vendes og giv ikke op
- Lad være med at se konflikten som en personlig magtkamp
- Vær opmærksom, udvis respekt, lyt til det personen siger og lad vedkommende tale færdig
- Hav et positivt kropssprog: nik med hovedet, hold armene i åben stilling, hold en god imødekommende øjenkontakt og stå i en armslængdes afstand
- Tal roligt til modparten, men vær bestemt. Undgå at hæve stemmen. Giv entydige budskaber
- Undgå at fortælle de andre ”hvordan de er” – hold dig til sagen
- Undgå selv at blive vred og aggressiv, men giv besked, når din grænse er nået
- Kend dine egne stærke og svage sider
- Giv ingen ordrer og giv modparten mulighed for at komme ud af situationen med æren i behold
- Etabler ingen fysisk kontakt med modparten
- Hold en professionel distance
- Husk altid: Det er din situation! Du kan være med til at trappe konflikten ned eller op.

Husk: Vagten skal forsikre sig om, at episoden er anmeldt til kontrolcentralen, og at der er bedt om hjælp, før der gribes ind i en situation, der vil kunne bringe vagten selv i fare.

Læs mere om at trappe konflikter ned på BFA Handels hjemmeside: www.trapned.dk og i BFA service ”Værktøjskasse om konflikthåndtering” på www.bar-service.dk.

Gode links:

- www.bfa-service.dk: Vælg branche og klik på ”Psykisk arbejdsmiljø”. Se bl.a.: ”Værktøjskasse om voldsomme oplevelser og chokerende begivenheder” og "Værktøjskasse om konflikthåndtering".
- www.arbejdsmiljoviden.dk - skriv "vold" i søgefeltet.
- BFA service: Forebyggelse af Vold & Trusler.

BFA Transport Service – Turisme Jord til Bord