

FAKTA OM KONFLIKTFOREBYGGELSE OG -HÅNDTERING

Arbejdsmiljøforholdet og kravene

Det uniformerede personale udsættes desværre fra tid til anden for trusler og i en del tilfælde for direkte overfald og vold.

Det er en alvorlig stressfaktor, som skal forebygges i videst mulig omfang. Efter udsættelse for vold og trusler skal virksomheden kunne igangsætte krisehjælp (læs mere herom i faktaarket "Trusler og vold").

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 jobbevne.

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 så farefri måde, som muligt.

Gode råd om tiltag og løsninger

Der er flere faktorer, der kan fremprovokere en konflikt, herimellem kropssprog, ord, forfængelighed, angst, omgivelser osv.

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

Uddannelse og efteruddannelse er et vigtigt redskab til at ruste medarbejderne til konfliktforebyggelse og -håndtering. Det kan fx gøres via temadage, kurser og supervision. Det er en god idé at deltage i undervisning, der også indeholder praktiske øvelser og træning.



Her følger som eksempel nogle generelle 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, hvis omstændighederne tillader det
- 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 personen "hvordan han 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 så vidt muligt 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.

Læs mere i "Vold & Trusler - kan og skal forebygges" en vejledning fra Socialt Udviklingscenter skrevet til fængselsfunktionærer.

God inspiration kan også hentes i BFA service - turismes: "Værktøjskasse om forebyggelse af trusler og vold" og i "Værktøjskasse om konflikthåndtering".

Gode links:

- www.bfa-service.dk: "Værktøjskasse om forebyggelse af trusler og vold" og i "Værktøjskasse om konflikthåndtering".
- Videncenter for Arbejdsmiljø: "Forebyg vold på jobbet"
- Videnscenter for arbejdsmiljø's hjemmeside: (www.arbejdsmiljoviden.dk)