FAKTA OM KONFLIKTFOREBYGGELSE OG

Arbejdsmiljøforholdet og kravene

Det er en alvorlig stressfaktor, hvis man bliver udsat for aggressiv adfærd. Enhver virksomhed skal forsøge at forebygge dette.

Konsekvenserne for de, der udsættes for den aggressive adfærd, kan være alvorlige både psykisk og fysisk.

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.

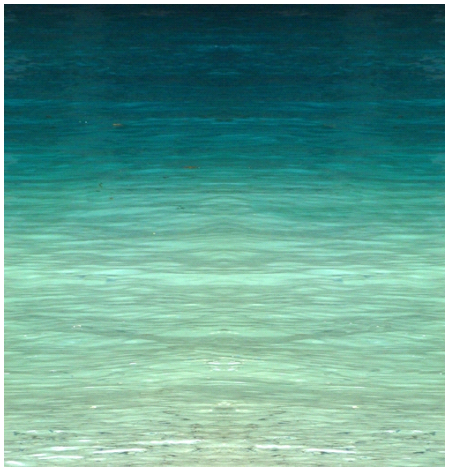
Gode råd om tiltag og løsninger

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 fx være tale om psykisk syge, stof- og alkoholmisbrugere, personer med sociale problemer eller situationer, hvor de kulturelle eller interessemæssige forskelle 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.

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 og hold en god imødekommende øjenkontakt
- 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 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 om at trappe konflikter ned på BAR Handels hjemmeside: www.trapned.dk og i BAR service og tjenesteydelsers ”Værktøjskasse om konflikthåndtering”.

Gode links:

- BFA Service - Turisme: ”Værktøjskasse om voldsomme oplevelser og chokerende begivenheder” og "Værktøjskasse om konflikthåndtering".
- Videnscenter for arbejdsmiljøs hjemmeside: (www.arbejdsmiljoviden.dk) - skriv "vold" i søgefeltet.