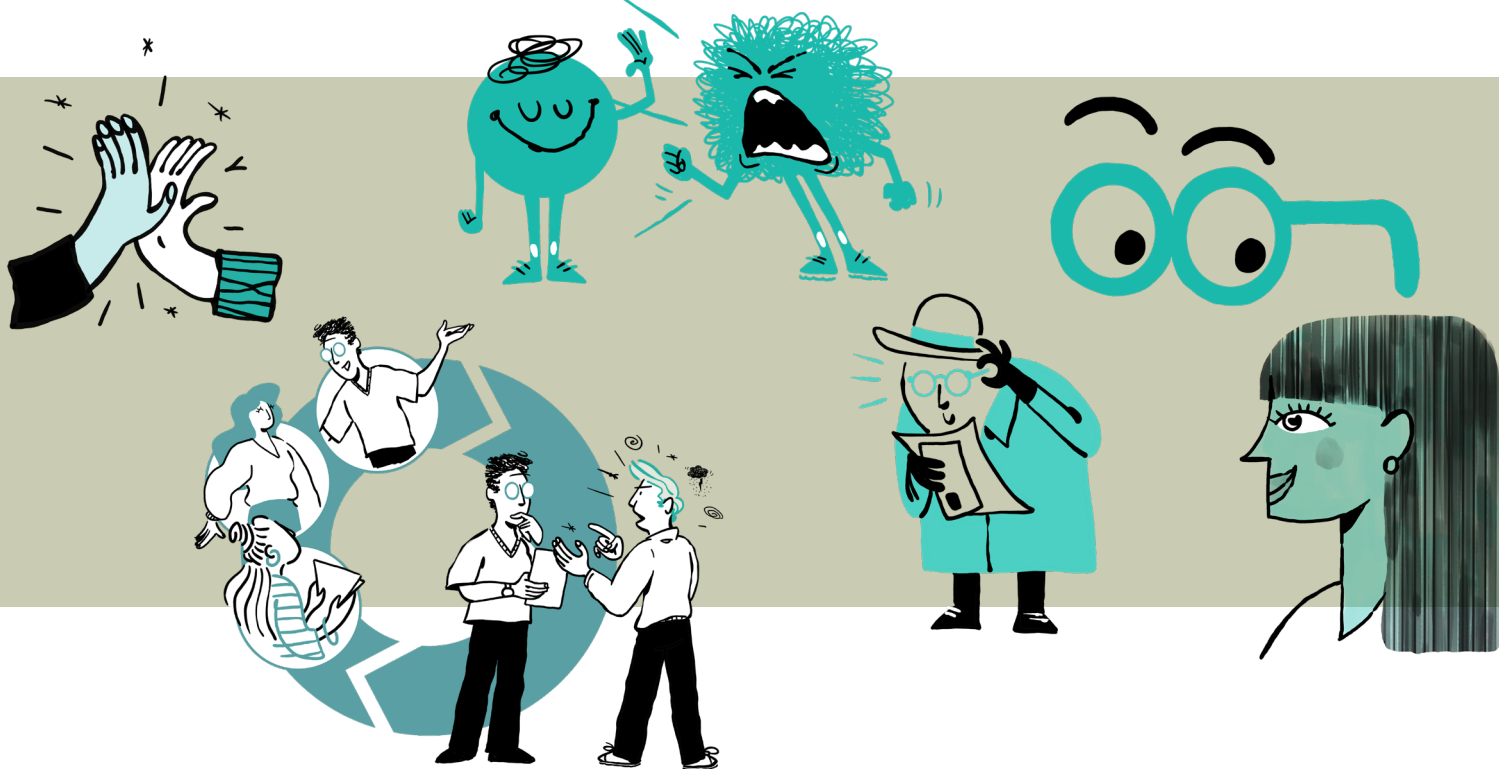




Forebyg og håndtér konflikter – til jer der arbejder med mennesker

Langt hen ad vejen forløber hverdagen på skoler, dagtilbud, hospitaler, hjemmepleje, døgntilbud, kontor og andre arbejdspladser med direkte borgerkontakt uden de store problemer. Hver dag er der konstruktive samtaler med borgere og pårørende/forældre. Også om de svære forhold og i pressede situationer.

Lær at forstå og håndtere konflikter

Det kan dog ikke undgås, at der opstår uenigheder, som kan føre til konflikt. Konflikter opstår særligt

- når man som ansat stiller krav til borgerne
- når borgeren gerne vil opnå eller undgå noget
- når borgeren er i krise
- når borgeren har svært ved at forstå arbejdspladsens rammer og regler.

Uløste og svære konflikter kan være en belastning, som kan have en negativ effekt på motivation og arbejdsglæde. I kan forebygge belastninger ved, at medarbejdere lærer at forstå, forebygge og håndtere konflikter. For nogle er det en kernefaglighed i arbejdet. For andre er det en sekundær, men stadig vigtig kompetence at have.

Det er arbejdsgiverens ansvar at sørge for den nødvendige oplæring og instruktion i konflikthåndtering. Medarbejderen har til opgave at medvirke til at nedtrappe og håndtere konflikten ved at bringe de lærte redskaber i spil.

Branchefællesskab Arbejds miljø for Velfærd og Offentlig administration (BFA) har udviklet en række redskaber, I kan bruge, hvis I som organisation, MED, samarbejdsudvalg (SU) eller arbejds miljøgruppe (AMG) ønsker at forbedre jeres daglige praksis.

Find mere viden om konflikter og hent alle redskaber på BFA's hjemmeside www.godtarbejds milj o.dk/konflikter



Konflikter kan være tegn på andre problemer

Konflikter griber ind i hele det psykiske arbejdsmiljø. Det er beskrevet i Arbejdstilsynets vejledning om psykisk arbejdsmiljø.

Konflikter med borgere kan vise sig som en konsekvens af

- høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker
- stor arbejdsmængde og tidspres
- uklare krav og modstridende krav i arbejdet.

Derfor kan Arbejdstilsynet opfatte uløste konflikter som et tegn på, at ovenstående forhold ikke er effektivt forebygget.

Konflikter kan også udvikle sig alvorligt

Uløste konflikter med borgere kan på den anden side udvikle sig til arbejdsrelateret vold, trusler eller chikane (fysisk og digitalt). Sker det, kan I gøre brug af BFA's materiale, som har til formål at forebygge vold. Find materialet her: www.godtarbejdsmiljo.dk/vaerdatvideomvold

Konflikter med borgere kan også føre til konflikter mellem kolleger, der for eksempel opfatter samarbejdet med borgerne forskelligt. Uløste konflikter mellem kolleger kan udvikle sig til krænkende handlinger og mobning.

Der er altså al mulig grund til at arbejde med at håndtere konflikter og forstå, hvorfor de opstår i netop jeres arbejdsmiljø.

Redskabspakken "**Forebyg konflikter i mødet med borgere**"
1. udgave **til feedback.**

Udgivet af BrancheFællesskabet for Arbejds miljø
for Velfærd og Offentlig administration, oktober 2026.
Studiestræde 3, 3.sal
1455 København K

Styregruppe: Psykisk arbejdsmiljø
Projektleder: Lise Keller
Ekstern konsulent: Marianne Adelhardt Jensen, Human House
Tegninger: Kim Bo Christensen
Design: Karen Krarup
Redaktion: Lone Rubin

Redskaber og metoder til konflikter mellem medarbejdere og borgere

Hvert redskab indeholder en kort indledning om teorien bag, nogle gode råd og en øvelse. Som arbejdsmiljøgruppe (AMG) kan I anvende redskaberne på et personale- eller teammøde for sammen at træne evnen til at agere i konflikter. De kan også bruges af en enkelt medarbejder eller to kolleger til refleksion.

■ Fire veje til at blive konfliktkompetent:

- **Få styr på dine følelser og smit med ro:** Om at handle med eftertanke i konflikter frem for i affekt.
- **Trap ned med krop og tale:** Om at signalere ro med kropssproget, holde sig på egen banehalvdel og forstå, før man forklarer.
- **Hold øje med samtalens forløb:** Om at sikre borgeren en retfærdig proces i en konfliktfyldt sag.
- **Skift perspektiv:** Om at se en sag fra borgerens perspektiv.
- **Kollegial ventilerung:** Om at bruge hinanden til at tage tryk-
ket af belastende oplevelser med borgere.

Vælg de redskaber, der passer

For nogle faggrupper er det at arbejde med konflikter en del af deres kernefaglighed. For andre kan konflikter komme uventet i mødet med borgeren.

Alle faggrupper skal imidlertid kunne møde borgeren professionelt i en konfliktfyldt situation.

Derfor skal I vælge de redskaber, der passer til netop jeres arbejdsplads.