Før vold bliver til virkelighed

Introduktion til fire film
om at håndtere konflikter

BFA
Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

Indhold

Forord	3
Sådan kan I bruge filmene på arbejdspladsen	4
Kiosken	6
Banken	8
Ambulatoriet	10
Jobcenteret	12
Kom videre med at forebygge vold og trusler	14

Før vold bliver til virkelighed
Introduktion til fire film om at håndtere konflikter
April 2014

Udgivet af BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration

Studiestræde 3, 3. sal
1455 København K

Styregruppe:
Dansk Socialrådgiverforening, Danske Regioner, Finansforbundet, Finanssektorens Arbejdsgiverforening, HK Kommunal, HK Stat, KL

Projektledelse: Lise Keller
Redaktion: Ola Jørgensen, Klartekst
Grafisk design: Karen Krarup
Foto: Situationer fra filmene
Tryk: PRinfo Trekroner

ISBN: 978-87-92364-73-9

Filmproduktion:
Ole Stephensen
Berit Andersen

Filmene kan findes og afspilles direkte fra godtarbejdsmiljø.dk/vold

Forord

At kunne yde service i trygge rammer er helt afgørende for et godt arbejdsmiljø – ikke mindst når man hver dag har mange direkte kontakter med borgere og kunder.

De fleste kontakter foregår helt uden problemer, men der kan opstå situationer, som er vanskelige, ubehagelige eller direkte farlige. Eksempelvis hvis en borger eller kunde hidser sig op, overfuser en medarbejder eller på anden måde viser aggression i ord eller handling.

Risikoen for den slags konfrontationer er særlig høj i situationer, hvor man som myndighed eller virksomhed "har magten" – fx til at afslå en ansøgning eller kontrollere andre – og hvor den anden part let kommer til at føle sig afmægtig og frustreret.

Det er en del af den enkelte medarbejders faglighed at forstå, hvorfor nogle situationer spidser til, og hvad man kan gøre for at håndtere dem. Men det er også en vigtig del af arbejdspladsens fælles ansvar for at sikre et trygt arbejdsmiljø – og en god, professionel service.

For at hjælpe dialogen på vej har vi produceret fire korte film med realistiske situationer fra hverdagen i den offentlige og den finansielle sektor. Filmene viser henholdsvis et kundemøde i en bank, en kontrol i en kiosk, et møde på jobcenteret og en dialog ved skranken på et ambulatorium. I alle fire tilfælde spidser situationen til.

Midtvejs og til sidst i hver episode reflekterer en førende ekspert i konflikthåndtering over, hvad der er på spil i situationen, og hvad medarbejderne gjorde – og kunne have gjort. Meningen med filmene er, at I selv fortsætter dialogen om, hvordan I bedst kan håndtere den slags vanskelige konfrontationer i netop jeres hverdag. Dialogen kan fx foregå på en temadag eller et personalemøde.

Dette hæfte er skrevet til ledere, arbejdsmiljørepræsentanter og medlemmer af SU/MED-udvalg og arbejdsmiljøudvalg samt andre, der kan sætte udfordringen på den fælles dagsorden. Hæftet er en vejledning i, hvordan filmene kan bruges – herunder, hvilke temaer og spørgsmål de lægger op til at drøfte.

Film og hæfte er en del af en samlet indsats for at forebygge konflikter, vold og trusler i den offentlige og den finansielle sektor. Bagerst i hæftet findes en oversigt over andre relevante materialer.

BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration

Sådan kan I bruge filmene på arbejdspladsen

Gode råd til ledere, MED-udvalg/SU eller arbejdsmiljøudvalg/-gruppe om at tilrettelægge dialogen med medarbejderne om håndtering af konflikter i kontakten med borgere og kunder.

1 Forberedelse: Afklar formål og vælg film

Se alle filmene igennem sammen og overvej:

- Hvordan filmenes situationer er relevante for de udfordringer, I selv har.
- Hvilke temaer I har brug for at sætte særligt fokus på.
- Hvad I konkret gerne vil have ud af dialogen.
- Hvilke andre initiativer, der kunne følge op på filmene.

Filmene foregår i fire forskellige miljøer, og I kan selvfølgelig vælge den, der ligner jeres egen arbejdsplads mest. Men da hver film har sin særlige variation over hovedtemaet, kan det være, at en af de andre film faktisk er mere relevant for jer. Nogle gange kan det også være øjenåbnende – og lettere at tale om – når ens egne udfordringer udspiller sig i en anden kontekst.

På de følgende sider kan I læse mere om hver enkelt film og de temaer, den særlig lægger op til at drøfte. Der er også ideer til spørgsmål, der kan sætte gang i dialogen.

Lav på forhånd en plan for mødets forløb – herunder hvem der indkalder til det, og hvem der står for hvad på mødet.

2 Selve mødet

I kan fx gennemføre dialogen på et personalemøde eller en særlig temadag om forebyggelse af konflikter, trusler og vold. Hvis I kun har én time, anbefaler vi at nøjes med én film. I et længere forløb kan I godt vælge to eller flere.

Hvordan I tilrettelægger mødet, afhænger både af deltagerantallet, og hvor meget tid I har. For at alle kan dele deres erfaringer og synspunkter, er det godt med mulighed for dialog i mindre grupper (4-6 personer) undervejs.

En simpel grundstruktur til fx et personalemøde kan være:

1. Introduktion: I fortæller kort om mødets forløb og formål.

2. Første sekvens + dialog: Vis den første sekvens af filmen (uden ekspertens kommentarer). Lad deltagerne drøfte helt åbent, hvilke tanker og spørgsmål klippet vækker.

3. De sidste tre sekvenser + dialog: Vis resten af filmen i sammenhæng. Tal ud fra nogle af spørgsmålene på de følgende sider, og start gerne med åbne, generelle arbejdsspørgsmål som fx:

- Hvad fra situationen kan I genkende i jeres eget arbejde?
- Hvordan er de udfordringer, eksperten peger på, relevante for jeres arbejde? Er I enige i hans vurderinger?

I kan selv formulere andre spørgsmål, der passer godt til jeres situation og udfordringer. Der er flere ideer til specifikke spørgsmål til hver enkelt film på de følgende sider.

4. Opsamling: Rund mødet af med at opsummere de erfaringer, udfordringer og ideer, der er kommet frem. Bed om forslag til, hvad I som udvalg eller gruppe skal gå videre med.

3 Opfølgning

Som initiativtagere følger I op på mødet og drøfter bl.a.:

- Hvad gør vi allerede godt, når det handler om konflikter?
- Er der kastet lys over noget, vi skal arbejde videre med?
- Hvilke konkrete initiativer kunne være relevante?
- Hvad er de næste skridt, og hvordan kan vi engagere hele arbejdspladsen?
- Hvordan og hvornår melder vi tilbage til personalegruppen – fx på næste personalemøde?
- Kan indsatsen koordineres med APV- og trivselsarbejdet?

Filmene kan findes og afspilles direkte fra arbejdsmiljøweb.dk/vold

Filmenes opbygning

Hver film varer 7-10 minutter og består af følgende fire sekvenser:

1. Hele episoden vises fra start til slut.

2. Specialist i konflikthåndtering Bo Hejlskov Elvén kommenterer situationen og medarbejderens håndtering af den.

3. Sidste del af episoden vises med en alternativ – og bedre – slutning.

4. Bo Hejlskov Elvén kommenterer den nye slutning.

Episoderne afspejler virkelige problemstillinger, men de enkelte situationer er konstruerede og spilles af professionelle skuespillere.

Kiosken

Filmene kan findes og afspilles direkte fra arbejdsmiljøweb.dk/vold

Situationen

To medarbejdere fra SKAT kommer på kontrolbesøg i en lille kiosk – en erfaren medarbejder har sin helt nye kollega med. De skal rutinemæssigt undersøge bl.a. kasseafstemning og regnskab. Situationen udvikler sig, da det viser sig, at kioskejeren tilsyneladende ikke har orden i papirerne.

Mulige temaer

Filmen lægger blandt andet op til at drøfte, hvordan man kan:

- kombinere autoritet og venlighed
- forvalte sin magt i rollen som kontrollant
- yde kollegial støtte og opbakning
- være opmærksom på risici ved alenearbejde.

Tænk fx over, og tal om: Hvad betyder "magt" i relationen for, hvornår konflikter opstår, og hvordan de kan løses?

"Myndighedspersoner tager ofte deres autoritet for givet. Når den så bliver udfordret, kan de have svært ved at finde ud af, om de skal være autoritære eller autoritative – for at bevare autoriteten.

Eksempler på spørgsmål

- Er der noget, medarbejderne siger eller gør, der er med til at hidse kioskejeren op?
- Hvad gør medarbejderne for at tale ham til ro? Hvad kunne de have gjort anderledes?
- Den erfarne forklarer, at det gælder om "at være fast i mælet, ikke uforskammet, men bestemt". Hvordan lykkes det?
- Hvad kunne de gøre for, at kioskejeren ikke taber ansigt?
- I hvilke situationer er det vigtigt at være to medarbejdere?
- Ville du som ny kollega være tilfreds med støtten fra den erfarne – før, under og efter situationen inde i kiosken?

"Som myndighedsperson bliver man nødt til at gøre sig fortjent til at få autoriteten. Det gør man ikke ved at gøre mødet til en magtkamp. Vi skal ikke ud i en situation, hvor den ene part vinder, men hvor vi får systemet til at fungere, som det skal.

Banken

Situationen

En kunde ønsker at forhøje sit lån i banken, men det afvises af bankrådgiveren på et kundemøde. Kunden bliver frustreret over afslaget, hidser sig op og overfuser bankrådgiveren. Deres møde foregår i et lukket rum, men bankrådgiveren udnytter diskret en alarmknap til at tilkalde en kollega.

Mulige temaer

Filmen lægger blandt andet op til at drøfte, hvordan man kan:

- aflevere en negativ besked
- balancere ligeværdighed og autoritet
- overveje sin fysiske placering
- rumme andres frustration.

Tænk fx over, og tal om: Hvordan oplever I selv forskellen på at have autoritet og at være autoritær?

”Når man sidder med magten over et andet menneskes liv, er man nødt til at kunne rumme en vis frustration hos den anden. Man kan ikke forvente, at den anden altid håndterer situationen på den bedste måde.

Eksempler på spørgsmål

- Er der noget, bankrådgiveren siger eller gør, der er med til at hidse kunden op?
- Hvad gør bankrådgiveren for at tale ham til ro? Hvad kunne hun have gjort anderledes?
- Hvad betyder de fysiske rammer for mødets forløb?
- Hvad gør bankrådgiveren for at rumme kundens frustration?
- Venter bankrådgiveren for længe med at tilkalde hjælp?
- Ville du i bankrådgiverens sted være tilfreds med den måde, kollegaen griber ind på?

Filmene kan findes og afspilles direkte fra arbejdsmiljøweb.dk/vold

„Når man skal aflevere en negativ besked til personer, der har en naturlig grund til frustration, er det vigtigt fra starten i sin fremtoning og placering at skabe en oplevelse af ligeværd, men også at tage initiativet og bevare overblikket i situationen.

Ambulatoriet

Situationen

Fire patienter sidder i ambulatoriets venteværelse. En af dem har svært ved ventetiden og ved at forstå logikken i den rækkefølge, patienterne bliver kaldt ind i. Patienten holder ikke sine frustrationer tilbage – hverken over for personalet eller de andre i venteværelset.

Mulige temaer

Filmen lægger blandt andet op til at drøfte, hvordan man kan:

- håndtere uforudsigelige konflikter
- vurdere, hvordan man som kollega bedst kan gribe ind
- vurdere risici ved indblanding fra "tredjepart"
- fastholde autoritet, når andre er nedladende.

Tænk fx over, og tal om: I hvor høj grad ønsker I fælles normer for, hvad man skal tolerere af bemærkninger? Hvad betyder det, hvis nogle medarbejdere finder sig i langt mere – eller mindre – end resten?

Når der sker en opbygning af følelser mellem de to personer, kan bare det, at der træder en anden person til, gøre en positiv forskel. Det skaber en såkaldt affektiv afledning.

Eksempler på spørgsmål

- Hvad er de første tegn på, at denne situation kan udvikle sig negativt?
- Er der noget, lægesekretæren siger eller gør, der er med til at hidse patienten yderligere op?
- Hvordan kunne patientens følelse af uretfærdighed være forebygget?
- Hvilken forskel ville det have gjort, hvis lægesekretæren straks havde tilkaldt fx en sikkerhedsvagt?
- Hvilke fordele og risici er der ved, at de andre i venteværelset blander sig i situationen?
- Ville du i læge tærens sted være tilfreds med den måde, kollegaen griber ind på?

„Man kan aldrig alene forlade sig på, at andre nok skal gribe ind. Jo større og jo vredere en aggressiv person er, jo mindre er chancen faktisk for, at andre går ind i konflikten.

Filmene kan findes og afspilles direkte fra arbejdsmiljøweb.dk/vold

Jobcenteret

Situationen

En borger er til møde med sin sagsbehandler i jobcenteret. Han vil gerne tilbage på arbejdsmarkedet og søger flittigt, men oplever sin situation som håbløs. Da han undervejs på mødet fortæller sagsbehandleren om sin situation på hjemmefronten, får samtalen en helt ny dagsorden.

Mulige temaer

Filmen lægger blandt andet op til at drøfte, hvordan man kan:

- afstemme forventninger til et møde
- være autoritativ uden at være nedladende
- være myndighed uden at umyndiggøre andre
- respektere og udfordre andres personlige domæne.

Tænk fx over, og tal om: Hvad kan man gøre for troværdigt at signalere en ligeværdig relation, selv om der er indbygget et myndighedsforhold i mødet.

„Som myndighedsperson skal man holde en svær balance. På den ene side vil man gerne bruge sine muligheder for at hjælpe den anden. På den anden side må man ikke blive pædagogisk eller autoritær på en måde, så man kommer til at nedgøre borgeren.

Eksempler på spørgsmål

- Er der noget, sagsbehandleren siger eller gør, der er med til at hidse borgeren op?
- Er der nogle af de forhold, sagsbehandleren nævner, der ikke burde være taget op på mødet?
- Kunne hun have delt sin bekymring på en måde, borgeren ikke havde opfattet som nedladende?
- Hvilke andre løsninger kunne der være end at arrangere et nyt møde?
- Specialisten Bo Hejlskov Elvén kalder sagsbehandlerens løsning for en slags manipulation og siger, at den slags er i orden, når man arbejder for at hjælpe mennesker. Er I enige?

Filmene kan findes og afspilles direkte fra arbejdsmiljøweb.dk/vold

„Alle går ind til en samtale med bestemte forventninger om, hvad der skal ske. Hvis dagsordenen bliver ændret, kan borgeren komme til at føle sig utryg, overrumplet eller manipuleret med – og reagere med aggression.

Kom videre med at forebygge vold og trusler

Filmene og dette hæfte indgår i en samlet indsats for at forebygge vold og trusler i den offentlige og den finansielle sektor.

Kom volden i forkøbet

Tidligere har BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration udgivet Kom volden i forkøbet. Publikationen giver blandt andet viden om og inspiration til:

- at udarbejde retningslinjer for voldsforebyggelse
- at gøre indretningen både indbydende og sikker
- at yde kollegial førstehjælp
- at få et effektivt beredskab på plads

Råd og vejledninger er suppleret med konkrete erfaringer fra fem arbejdspladser, der har gode erfaringer med en systematisk indsats. Materialet henvender sig til alle med et særligt ansvar for, at arbejdspladsen håndterer denne opgave professionelt: Ledere, MED-udvalg/SU samt arbejdsmiljøudvalg eller -gruppe.

Hæftet kan hentes gratis på godtarbejdsmiljø.dk/vold

Tæt på vold

Al forebyggelse starter med dialog, og "Tæt på vold" er et helt enkelt dialogspil om trusler og vold i relationen mellem medarbejdere og borgere eller kunder. Spillet er beregnet til at blive brugt i en personalegruppe, hvor der er risiko for at blive udsat for trusler eller vold.

Spillets formål er at skabe en god dialog om trusler, vold og konflikter i jobbet. Deltagerne får mulighed for at dele deres holdninger og erfaringer på en tryg måde. Spillet fører frem til, at gruppen kan tage nogle beslutninger om, hvad de eventuelt vil gøre anderledes i fremtiden. Det er med til at styrke både fællesskabet og fagligheden i forhold til temaet.

"Tæt på vold" kan fx spilles som del af et personalemøde, men kan også bruges som led i en opfølgning efter en konflikt eller en ubehagelig begivenhed.

Det kræver kun en kort instruktion at spille spillet, der tager omkring 45 minutter, men kan forlænges efter behov. Kortspillet leveres med en kort og letforståelig spillevejledning.

Spillet kan printes på godtarbejdsmiljo.dk

Godtarbejdsmiljø.dk

– er portalen for viden om arbejdsliv og arbejdsmiljø i den offentlige sektor. Bag hjemmesiden står BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration.

I sektionen godtarbejdsmiljø.dk/vold har vi samlet masser af relevant information og materiale, I kan bruge i jeres lokale indsats mod vold og trusler. Her finder I blandt andet:

- En oversigt over relevante publikationer, redskaber, hjemmesider, vejledninger mv.
- Mere information om dialogspillet "Tæt på vold" – bl.a. en videointroduktion.
- Eksempler på retningslinjer og registreringsskemaer.

Før vold bliver til virkelighed

De fleste kontakter med borgere eller kunder foregår helt fredeligt, men nogle situationer spidser til og kan udvikle sig til konflikter med fare for trusler eller vold. Risikoen for den slags konfrontationer er særlig høj i situationer, hvor man som myndighed eller virksomhed "har magten".

Det er vigtigt for et trygt arbejdsmiljø, at man på den enkelte arbejdsplads snakker om, hvordan man hver for sig og sammen kan forebygge, at situationer kommer ud af kontrol.

Som afsæt for denne dialog har BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration produceret fire korte film med realistiske situationer fra hverdagen i den offentlige og den finansielle sektor.

Dette hæfte er en vejledning i, hvordan I som enten ledere, MED-udvalg/SU eller arbejdsmiljøudvalg/-gruppe kan bruge filmene på fx et personalemøde – herunder, hvilke temaer og spørgsmål de lægger op til at drøfte.

Film og hæfte er en del af en samlet indsats for at forebygge konflikter, vold og trusler i den offentlige og den finansielle sektor.

Et fremtidssikret arbejdsmiljø

Et godt samarbejde er væsentligt for et godt arbejdsmiljø nu og i fremtiden. Derfor samarbejder arbejdsgivere og arbejdstagere i BFA om at udvikle information, inspiration og vejledning.

Vi udarbejder konkrete værktøjer, så arbejdspladserne kan handle og forebygge lokalt. Vi præsenterer ambitiøse forebyggende løsninger, som baserer sig på erfaring fra arbejdspladser og på forskning. Løsninger som tager udgangspunkt i de problemer, der skal løses nu og de problemer, som kan opstå.

Det gør vi i enighed – til gavn for ledere, medarbejdere og borgere.

I BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration deltager repræsentanter udpeget af arbejdsmarkedets hovedorganisationer.

Hent 'Før vold bliver til virkelighed' og læs mere om BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration på godtarbejdsmiljo.dk.

BFA
Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration