

Innholdsfortegnelse

DEL 1

KOMMUNIKASJON OG KONFLIKTHÅNTERING 11

Kapittel 1

Konflikthåndtering 13

- strategier og metoder

Økt sikkerhetsfokus - mange arbeidssituasjoner med høyt konfliktnivå 13

Vold og trusler som psykososiale arbeidsmiljøfaktorer 15

Økt kompetanse i konflikthåndtering øker sikkerhet og ivaretar
samhandling 20

Oppsummering 24

Kapittel 2

Kommunikasjon som verktøy i konflikthåndtering 25

Evne til konflikthåndtering stiller krav til både relasjonell og faglig
kompetanse 26

Aktiv lytting - samspillet mellom verbal og nonverbal kommunikasjon 33

Faktorer som påvirker samhandling med pasienter, brukere, klienter og
pårørende 35

Evne og motivasjon til å oppfatte og vurdere et budskap 47

Relasjonskompetanse møter handlingskompetanse 48

Oppsummering 48

DEL 2

FØR, UNDER OG ETTER KONFLIKTSITUASJONEN 51

Kapittel 3

Før konfliktsituasjoner 53

Risikovurdering – tegn på aggressiv/voldelig adferd 53

Vær mentalt forberedt 77

Bli bevisst på din mestringsstil 84

Oppsummering 86

Kapittel 4

Valg av strategier og metoder for å håndtere vold og trusselsituasjoner

88

Mestring av stress er nøkkelen til å håndtere konflikter 88

Hvordan kan kommunikasjon benyttes som verktøy for
konflikthåndtering? 94

Tre kommunikasjonsformer som kan skape positiv endring 99

Situasjoner med lavt konfliktnivå 103

Situasjoner med moderat risiko 114

Situasjoner med høyt konfliktnivå 127

Oppsummering 143

Kapittel 5

Etter hendelsen 144

Å yte service – givende og krevende 144

Å møte motstand – veien videre 147

Når vi har møtt aggressiv og voldelig adferd – de alvorlige situasjonene 149

Når er det ønskelig med videre oppfølging? 149

Gode former for oppfølging 151

Defusing – umiddelbar støttesamtale 153

Psykologisk debriefing 155

Oppfølging av grupper 156

Kollegastøtte 157

DEL 3

SCENARIOBASERTE CASER 159

Kapittel 6

Arenaer der du kan møte vold, trusler og trakassering 161

Scenario: fast arbeidssted i helsesektoren 162

Scenario: fast arbeidsted i sosialsektoren 163

Du er ikke alene 164

Scenario: transport 168

Scenario: offentlig sted 169

Scenario: arbeid i andres hjem 172

Hvordan gjennomføre øvelse og trening? 176

Litteraturliste 187

Stikkord 197