

Innholdsfortegnelse

DEL 1

KOMMUNIKASJON OG KONFLIKTHÅNTERING 9

Kapittel 1

Konflikthåndtering 11

- *strategier og metoder*

Økt sikkerhetsfokus - flere arbeidssituasjoner med høyt konfliktnivå 11

Vold og trusler som psykososiale arbeidsmiljøfaktorer 14

Økt kompetanse i konflikthåndtering øker sikkerhet og ivaretar samhandling 20

Digitalisering gir større behov for konfliktforebyggende tiltak 23

Målgruppe for boken 30

Oppsummering 30

Kapittel 2

Kommunikasjon som verktøy i konflikthåndtering 31

Evne til konflikthåndtering stiller krav til både relasjonell og faglig kompetanse 32

Aktiv lytting - samspillet mellom verbal og nonverbal kommunikasjon 39

Faktorer som påvirker samhandling med barn og unge 41

Kommunikasjonen må innrettes etter mottakerens evne til å oppfatte budskapet 53

Relasjonskompetanse møter handlingskompetanse 54

Oppsummering 54

DEL 2

FØR, UNDER OG ETTER KONFLIKTSITUASJONEN 57

Kapittel 3

Før konfliktsituasjoner 59

Risikovurdering - tegn på aggressiv/voldelig adferd 59

Vær mentalt forberedt	84
Bli bevisst på din mestringsstil	92
Oppsummering	94

Kapittel 4

Valg av strategier og metoder for å håndtere vold og trusselsituasjoner .	95
Mestring av stress er nøkkelen til å håndtere konflikter	95
Kommunikasjon er det viktigste verktøyet ved konflikthåndtering	101
Tre kommunikasjonsformer som kan skape positiv endring	107
Situasjoner med lavt konfliktnivå	111
Situasjoner med moderat risiko	123
Situasjoner med høyt konfliktnivå	136
Oppsummering	151

Kapittel 5

Etter hendelsen	153
Støtte til positiv oppvekst og utdanning – givende og krevende	153
Å møte motstand – veien videre	156
Når vi har møtt aggressiv og voldelig adferd – de alvorlige situasjonene	158
Når er det ønskelig med videre oppfølging?	158
Gode former for oppfølging	161
Defusing – umiddelbar støttesamtale	162
Psykologisk debriefing	164
Oppfølging av barn, ungdom og foresatte	165
Etablering av kollegastøttegruppen	166

DEL 3

SCENARIOBASERTE CASER	169
------------------------------------	-----

Kapittel 6

Arenaer der du kan møte vold, trusler og trakassering	171
Flere tilstede	176
Alvorlige hendelser i barnehager og utdanningsinstitusjoner	177
Et godt oppvekst- og læringsmiljø uten mobbing skaper trygghet	184
Øvelser skaper trygge barnehager og skoler	187

Litteraturliste	205
------------------------------	-----

Stikkord	215
-----------------------	-----