

FILM OM HÅNDTERING OG FOREBYGGELSE AF KONFLIKTER I BORGERKONTAKT



- til introduktion af nyansatte og i MUS

Vil du **som leder** gerne sikre dig, at din nyansatte medarbejder er godt klædt på til at møde borgeren, også når borger er utilfreds, beklagende eller ligefrem klager over noget?

Eller har du en medarbejder, der efterlyser redskaber til at håndtere konflikter med borgerne?

Disse fire film gennemgår kort og enkelt metoder til at håndtere situationer med borgere, der opleves som konfliktfyldte.



Illustration: Tanke-streger

Sådan kan du bruge filmene

Brug de fire film som en del af jeres [introprogram for nyansatte](#) og derved sikre, at den nye medarbejder får et fælles sprog med den øvrige kollegagrube og er godt klædt på med konfliktnedtrappende greb i mødet med borger. Filmene kan med fordel ses indenfor den første måned af ansættelsen.

Følg op på spørgsmål og refleksioner på baggrund af filmene, i samarbejde med Trio eller arbejdsmiljøgruppen eller mentor for nyansatte, fx til et planlagt opsamlingsmøde.

Du kan også henvise din medarbejder til filmmaterialet fx ved [medarbejdsudviklingssamtalen \(MUS\)](#), hvis I sammen finder det relevant at få genopfrisket kompetencer i at forebygge og håndtere konflikter med borgerne.

Følg op på medarbejderen, om filmene gav anledning til spørgsmål eller refleksioner. Og vurder sammen med medarbejderen om der skal yderligere kompetenceudvikling til, kurser eller arbejdspladsundervisning.

Se filmene her

