

Trap konflikten med borger ned

Gode greb til at forebygge og håndtere konfliktfyldt samarbejde med borger
- en tjekliste til det organisatoriske arbejde og den direkte borgerkontakt.



Sådan bruger du trappen

Trappen er et ledelsesværktøj, som består af en tjekliste samt en lederguide. Den er bygget op efter den gamle, velkendte konflikttrappe; jo højere op på trappen, jo sværere konflikt og jo vanskeligere at løse.

Der er tre trin på trappen. Tre trin med eksempler på samarbejdet, som du kan bruge til at identificere, hvor på konflikttrappen, I er. Det oplevede samarbejde behøver ikke at indeholde alle former for adfærd eller situationer, der er beskrevet under kendetegnene, for at være på det gule eller røde trin. Målet er - ligesom med konflikttrappen - at arbejde hen mod det grønne trin.

Klik dig ind på hvert trappetrin, så finder du en række gode greb til, hvad I som arbejdsplads kan gøre *organisatorisk*, dvs. internt på arbejdspladsen fx i jeres samarbejde, organisering, sagsbehandling, opfølgning mm. *Og i den direkte kontakt med borger*, dvs. måden I møder og samarbejder med borger på.

Det røde trappetrin

- når samarbejdet vedvarende opleves svært, kompliceret eller massivt

Det gule trappetrin

- når der opstår konflikter, beklagelser og klager i samarbejdet

Det grønne trappetrin

- at arbejde systematisk og dermed forebygge konflikterne, før de opstår



Kendetegn

- ved det røde trappetrin

- når samarbejdet vedvarende opleves svært, kompliceret eller massivt.

Når samarbejdet fx præges af:

- At aftaler ikke overholdes eller ændres uden varsel
- At borger gentagende giver forkerte eller meget detaljerede oplysninger
- Kontrol og forhør ift. ydelser eller service, og at I er nødt til at følge reglerne meget nøje
- At borger truer med eller går til pressen, borgmesteren eller 'poster' ting på digitale medier
- Tilbagevendende klager eller henvendelser om aktindsigt
- At borger vedvarende stiller mange krav, bruger insisterende formuleringer i mails, taler meget, ikke lytter og søger urimelige løsninger
- At borger handler ud fra en helt anden realitetsopfattelse eller har en aggressiv eller meget følelsesbetonet adfærd, som er svær at håndtere
- At borger spiller personale ud mod hinanden,

Gode greb ✓

Organisatorisk

- Hav et højt informationsniveau og sikr grundig registrering og dokumentation
- Inddrag løbende højere ledelseslag og andre relevante enheder
- Udarbejd action card målrettet håndtering af den udfordrende borgerkontakt
- Ved risiko for vold, trusler og chikane - sørg for at have styr på de interne retningslinjer - psykisk førstehjælp og arbejdsskadesanmeldelse
- Lav debriefing og læringsopsamling
- Søg og giv løbende sparring, så den professionelle tilgang fastholdes

! Fortsæt også med det **gule trins** gode greb

I borgerkontakten

- Lav én kontaktindgang - en fast kontaktperson eller team
- Lav klare aftaler og rammer for kontakten med borger og begræns evt. kontakten
- Skab klar struktur på samtalen og undgå endeløs diskussion
- Giv positiv bekræftelse på adfærd, som I vil fremme
- Tilbyd evt. et mæglingssmøde
- Når der er brug for at sætte grænser - giv feedback på egen banehalvdel og hav de professionelle vigemanøvre klar
- Ved vold, trusler eller chikane - risikovurdering og politianmeldelse
- Vær opmærksom på afvigende adfærd

Kendetegn

- ved det gule trappetrin

når der opstår konflikter, beklagelser og klager i samarbejdet

Når samarbejdet fx præges af:

- Klage, beklagelse eller kritik- mundtligt og/eller skriftligt
- At borger udtrykker utilfredshed eller frustration med fx service eller ydelser
- Uenighed og måske konflikter, hvor man kan mærke, at det påvirker en - man tager det måske med hjem fra arbejde
- Uklar dialog med borger og oplevet manglende forståelse for rammer og regler, faglige beslutninger og aftaler.

Gode greb ✓

Organisatorisk

- Udarbejd vejledninger til håndtering af konflikter, klager og beklagelser fra borgerne
- Skab systematik og fælles tilgang til borger
- Træn i perspektivskifte - brug fx AGB-modellen
- Skab rum for supervision og defusing

I borgerkontakten

- Reager hurtigt, også på en fornemmelse eller 'uro' - Tag mundtlig kontakt over telefonen eller tilbyd et møde
- Brug konfliktnedtrappende samtaleteknikker - indtag aktiv lytterolle og vær empatisk
- Se kritik som feedback og skab læring heraf

! Fortsæt også gerne med det **grønne trins** gode greb

Kendetegn

- ved det grønne trappetrin

At arbejde forebyggende er at være systematisk med, hvordan I som arbejdsplads kan skabe eller vedligeholde det gode samarbejde med borgere og forebygge konflikter, før de opstår.

Gode greb ✓

Organisatorisk

- Risikovurder - kortlæg potentielle konflikter i kontakten
- Vær opmærksom på, hvordan I taler om borger
- Klæd ansatte på med rette kompetencer - fagligt og konfliktforebyggende
- Se på jeres arbejdsplads med borgerens øjne - skab fredelig indretning

I borgerkontakten

- Skab forudsigelighed og forventningsafstem løbende
- Sæt fokus på jeres sprogbrug i mødet med borger og på skrift