

Stop konflikten – ikke bussen

[Download](#)[Embed](#)

Nye værktøjer til konflikthåndtering skal forebygge vold, trusler og krænkende handlinger i den offentlige persontransport. Trafikselskaber, busselskaber og chauffører får her helt nye redskaber til at nedtrappe eller helt undgå konflikter.

Nu er der hjælp at hente i arbejdet med at sikre et godt psykisk arbejdsmiljø for chauffører i bus, taxi og flextrafik. I otte korte film får chaufføren konkrete redskaber til at håndtere mødet med mange forskellige passagerer i løbet af en arbejdsdag.

Langt de fleste møder foregår fuldstændig uproblematisk. Men af og til opstår ud af det blå dén konflikt, man ikke kunne forudse. Så er det rart at have nogle værktøjer på rygraden til at nedtrappe konflikten, så den ikke udvikler sig til vold eller trusler.

Konfliktrådene er almengyldige og kan bruges af en lang række faggrupper. Men for eksemplets skyld tager de udgangspunkt i et busmiljø.

Få inspiration til, hvordan I kan bruge filmene [her](#)

Se filmene – og del denne side med kolleger, ledelsen, HR-afdelingen osv.

[Facebook](#)

[LinkedIn](#)

Fem konkrete råd til konflikthåndtering

I fem korte film giver en erfaren buschauffør og underviser sammen med en konfliktforsker helt konkrete råd til, hvordan man bedst håndterer nogle typiske situationer, der kan risikere at komme ud af kontrol.

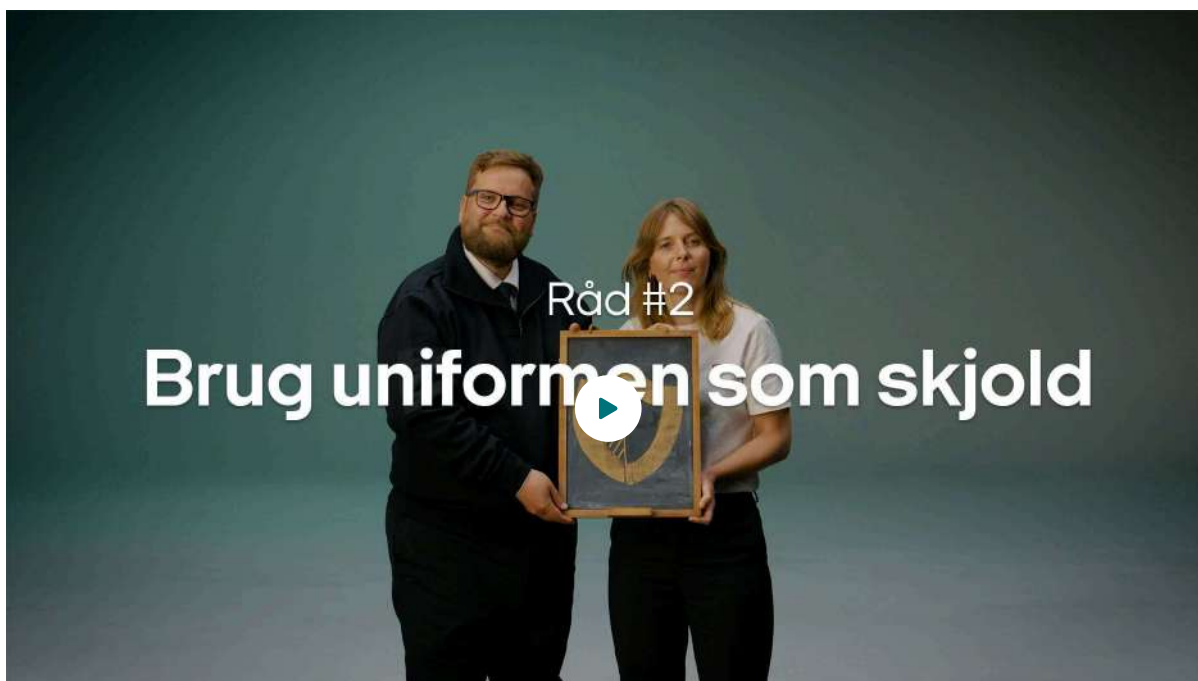


Råd #1 – Luk konflikten hurtigt

Undgå at lade en diskussion udvikle sig. Sørg for at lukke konflikten hurtigt, så du kan komme videre. Klik og se hvordan i denne video.

[Download](#)

[Embed](#)



Råd #2 – Brug uniformen som skjold

Tag ikke kritik personligt. De er sure på din uniform, ikke dig.
Lær i denne film, hvordan du håndterer andre mennesker og deres følelser.

[Download](#)

[Embed](#)

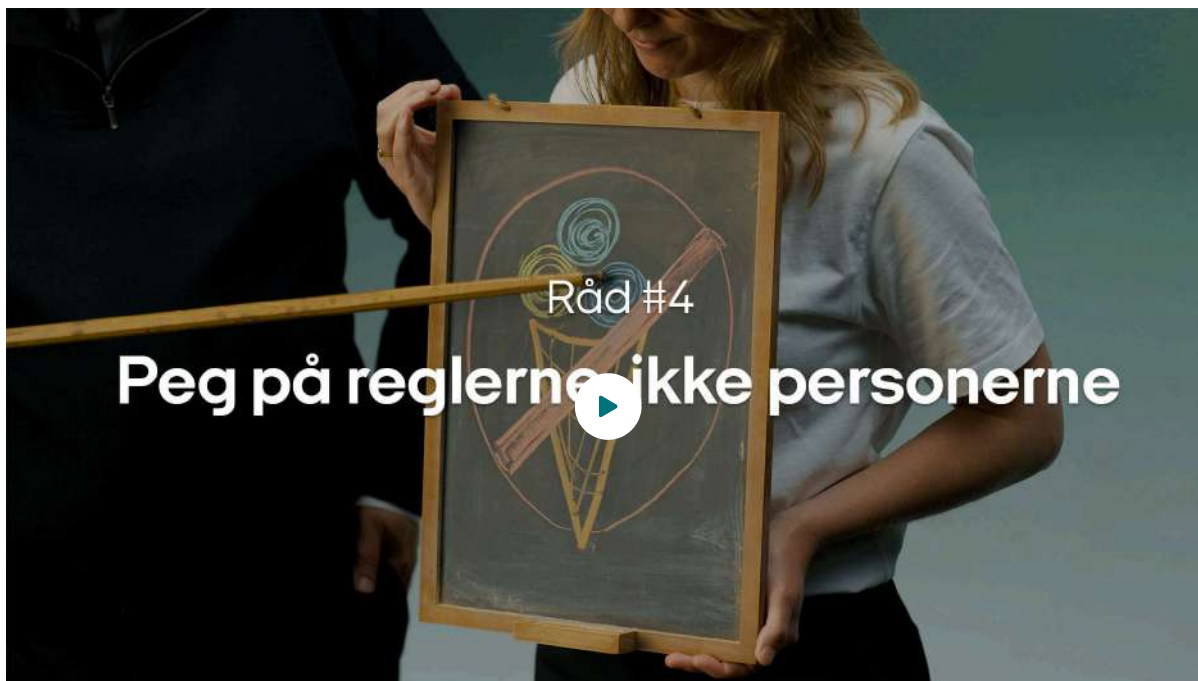


Råd #3

Fyr din indre politimand

Råd #3 – Fyr din indre politimand

Du kan ikke opdrage alle snydere. Fokuser i stedet på, at du skal være sikker, og tænk over, hvor du lægger din energi. Få gode råd til hvordan her.

[Download](#)[Embed](#)

Råd #4

Peg på reglerne, ikke personerne

Råd #4 – Peg på reglerne, ikke personerne

Fjern fokus fra jer begge ved at pege på reglerne, ikke personen. Kom passageren i møde og forklar, hvorfor du ikke kan hjælpe. Lær her hvordan.

[Download](#)[Embed](#)



Råd #5 – Få luft

Find ud af, hvordan du bedst kan hjælpe en kollega, der har oplevet noget ubehageligt. Eller hvor du selv kan få hjælp, hvis det er gået ud over dig.

[Download](#)

[Embed](#)

NB! Rådene i disse fem film er udviklet særligt med henblik på at understøtte chauffører i den offentlige persontransport med at håndtere situationer, der kan opstå som led i arbejdet og mødet med mange forskellige mennesker i løbet af en arbejdsdag; herunder at håndtere enkelte passagerers frustrationer på en god, hensigtsmæssig og respektfuld måde med det formål at forebygge konflikter. Rådene er udviklet i samarbejde med konfliktforsker, ph.d. ved Københavns Universitet, Camilla Bank Friis, med udgangspunkt i omfattende, evidensbaseret forskning.

Chaufførportrætter

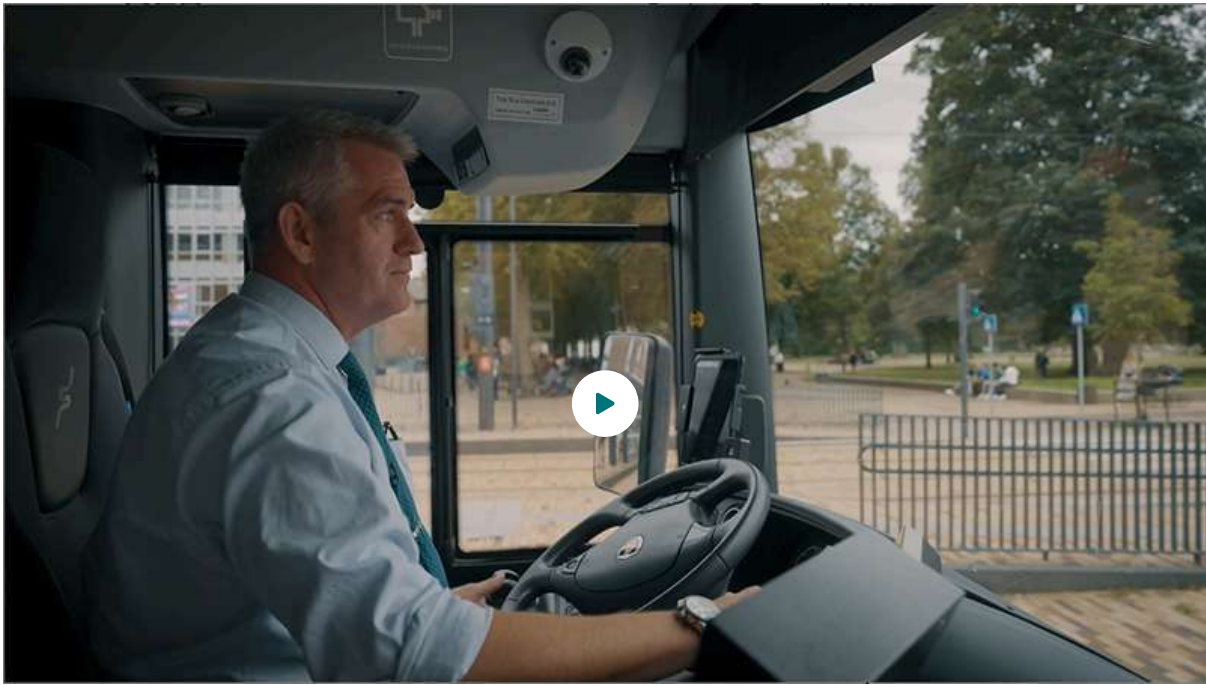
To erfarne chauffører fortæller, hvordan de har fundet deres egen vej til et godt samspil med deres passagerer, så de giver både passagererne og sig selv en god dag og oplevelse.



Mogens

Buschauffør

"Jeg har tidligere været en bussemandsbetjent, men det ødelagde min dag," fortæller Mogens. Hør, hvordan han håndterer vanskelige situationer i dag.



[Download](#)

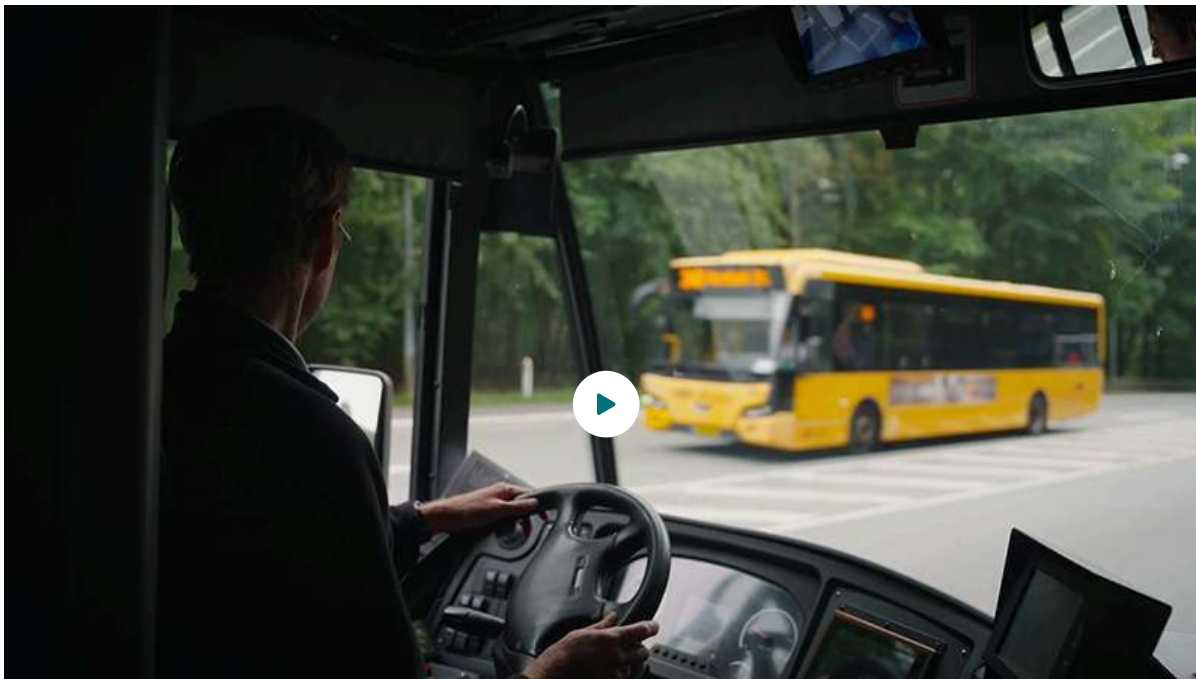
[Embed](#)



Casper

Buschauffør

"Jeg betragter mig selv som limousinechauffør og skal sørge for at give mine kunder en super oplevelse," siger Casper. Hør hans opskrift på en "irriterende god dag".



Download

Embed

Sådan kan I bruge materialet

De otte film er udviklet med tanke på at fungere som instruktionsmateriale på alle tænkelige måder.

Trafikselskaber

- På trafikselskabets chaufførportal (e-læringsplatform) i forbindelse med selskabets obligatoriske, periodiske chaufførcertificering.

Busselskaber (operatører)

- Selskabets egen chaufførapp eller informationsplatform
- AMO (virksomhedens arbejdsmiljøorganisation)
- Fyraftensmøder – vis f.eks. en film pr. møde, og drøft erfaringer og egne oplevelser
- Er der TV i f.eks. frokoststuen eller udkørslen – kør filmene i sløjfe
- Bed HR om at udbrede materialet til alle chauffører.

Chauffører

- Se en film, når du har et pusterum, f.eks.:
 - I frokosten
 - Over en kop kaffe
 - Mens du trækker frisk luft
 - Hos tandlægen eller lægen, i køen i supermarkedet osv.
- Hvis du har haft en dårlig oplevelse, så se eller gense den film, der rammer bedst. Brug det til at bearbejde situationen.

Chaufføruddannelser

- Grunduddannelse
- Efteruddannelse
- Erhvervsuddannelse.

Listen er ikke udtømmende. Brug filmene i alle sammenhænge, hvor de giver mening.