

TEGNE SERIER OM KONFLIKTHÅNDTERING



FOR MEDARBEJDERE I TRANSPORTSEKTOREN

INTRODUKTION TIL TEGNESERIERNE

Dette materiale består af 10 tegneserier, der illustrerer typiske arbejds-situationer, hvor transportmedarbejdere bliver involveret i en konflikt med en passager. Materialet er baseret på virkelige hændelser og viser situationer, der udvikler sig mere eller mindre hensigtsmæssigt.

Budskaberne i tegneserierne er baseret på dansk forskning i konflikter mellem passagerer og medarbejdere i den offentlige transport.

Tegneserierne demonstrerer de trin, som en konfliktsituation typisk går igennem, og hvad man som medarbejder kan være opmærksom på, når en konflikt er under opsejling. Tegneserierne viser både, hvad man som medarbejder kan gøre for at nedtrappe situationen, og hvordan medarbejderens adfærd kan spille en uheldig rolle i at eskalere konflikten.

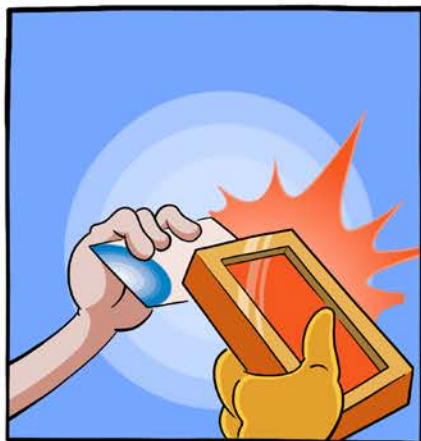
Materialet er tiltænkt medarbejdere, der arbejder med passagerkontakt i deres arbejde, og som eksempelvis kan læse tegneserierne i deres pause på arbejdet. Derudover er det også tiltænkt, at materialet kan bruges som træningsmateriale til undervisning i konflikthåndtering.



DE 10 TEGNESERIER

- 1** Undgå at kopiere passagerens vrede og bevar roen
- 2** Begrænsning af bevægelsesfrihed er risikabelt
- 3** Vælg den gode tone, og påpeg hensynet til andre
- 4** Tag aldrig fysisk fat i en passager
- 5** Vis din autoritet ved at være venlig, men bestemt
- 6** Undgå, at passageren føler sig udpeget
- 7** Lad ikke din irritation over en passager gå ud over andre
- 8** Forklar, på hvilket grundlag du træffer en afgørelse
- 9** Passagerer, som opfører sig autoritetsudfordrende eller overlegne, eskalere ofte konflikter
- 10** En situation, der trækker ud, øger risikoen for eskalering

UNDGÅ AT KOPIERE PASSAGERENS VREDE, OG BEVAR ROEN



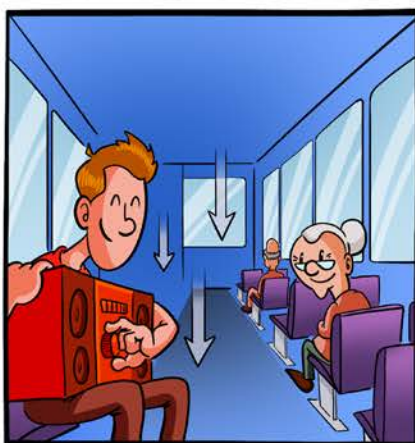
I denne situation ser vi en passager, der både anklager medarbejderen for at lyve samt udviser aggression ved at hæve stemmen og pege på medarbejderen. På trods af denne opførsel formår medarbejderen at bevare roen og lader sig ikke provokere. Medarbejderen viser og forklarer i stedet for, hvorfor passageren skal have en afgift, hvormed konflikten ikke eskaleres.

BEGRÆNSNING AF BEVÆGELSESFRIHED ER RISIKABELT



I denne situation holder medarbejderne dørene lukket og blokerer vejen for en passager, som forsøger at komme ud af køretøjet for at undgå en afgift. Denne begrænsning af bevægelsesfrihed kommer med en risiko for eskalering, og det ender derfor med, at passageren udviser aggression ved at forsøge at mase sig forbi medarbejderne.

VÆLG DEN GODE TONE, OG PÅPEG HENSYNET TIL ANDRE



Da en gruppe passagerer spiller højt musik bagerst i bussen, vil en medpassager have medarbejderen til at smide dem ud. Medarbejderen vælger dog en anden tilgang: Han bliver i sit sæde og over taleanlægget beder han gruppen om at skrue ned for musikken af hensynet til de andre medpassagerer. Den venlige og humoristiske måde, han gør det på, gør, at gruppen ikke føler sig udstillet, men følger hans anvisning. På den måde håndterer medarbejderen både gruppen af larmende passagerer samt medpassageren uden at starte en konflikt om reglerne.

TAG ALDRIG FYSISK FAT I EN PASSAGER



Da en passager trykker på nødstop for at stikke af og undgå en afgift, reagerer medarbejderen hurtigt og tager fat i passageren. Det får passageren til at hæve stemmen og tale nedladende til medarbejderen. Herefter begynder en diskussion mellem parterne, hvor ingen vil give sig og imødekomme den anden. Til sidst kommer passageren med en trussel, der antyder, at medarbejderen ville være i fare, hvis ikke det var, fordi han var på arbejde.

VIS DIN AUTORITET VED AT VÆRE VENLIG, MEN BESTEMT



Her ser vi en passager, som vedholdende forsøger at forhandle sig ud af at få en afgift, mens medarbejderen opfører sig venligt og sympatisk over for passageren. Da passageren fortsætter med at komme med undsigelser, påpeger medarbejderen, at han er nødt til at følge reglerne. På den måde får han vist, at han er en ansat, der skal passe sit arbejde, samtidig med at han også får signaleret, at der ikke er en vej uden om afgiften.

UNDGÅ, AT PASSAGEREN FØLER SIG UDPEGET



Passageren i denne situation køber sin billet efter at være steget på bussen. Da medarbejderen møder passageren, fremstår hun forudindtaget og udpeger passageren ved at spørge, hvorfor han ikke har købt billetten før. Hun afviser passageren og giver ham ikke mulighed for at komme med sin forklaring. Ved at afvise hans forklaring og udpege ham bliver det svært for passageren ikke at tabe ansigt i situationen. Han bliver derfor vred og aggressiv og bander ad medarbejderen.

LAD IKKE DIN IRRITATION OVER EN PASSAGER GÅ UD OVER ANDRE



Medarbejderen bliver i denne situation frustreret over at blive mødt med ugyldige billetter, når passagerer stiger ombord på bussen. Til sidst lader hun den ophobede irritation gå ud over én passager. Medarbejderen indleder dermed en unødigt konflikt med en passager.

FORKLAR, PÅ HVILKET GRUNDLAG DU TRÆFFER EN AFGØRELSE



Passageren i denne situation køber billetten på sin telefon efter at være steget ombord. Da passageren udtrykker manglende forståelse for, hvorfor hun skal have en afgift, henviser medarbejderen til reglerne og viser passageren, hvad afgørelsen baseres på. På den måde formår medarbejderen ikke at fremstå forudindtaget og udpegende i sin afgørelse, men i stedet for lydhør med saglige belæg for afgørelsen.

PASSAGERER, SOM OPFØRER SIG AUTORITETSUDFORDRENDE ELLER OVERLEGNE, ESKALERER OFTE KONFLIKTER



Passageren her reagerer autoritetsudfordrende og overlegen ved ikke at acceptere medarbejderens afgørelse. I stedet afviser hun den og giver indtryk af ikke at ville lytte til og respektere medarbejderen. Denne type udfordrende og dominerende passageradfærd er forbundet med aggression. Det er derfor tilrådeligt at være opmærksom på, hvis passagerer begynder at opføre sig på en sådan måde. Ligeledes kan skiftende og forskellige forsøg på at tale sig ud af situationen være tegn på eskalering under opsejling.

EN SITUATION DER TRÆKKER UD, ØGER RISIKOEN FOR ESKALERING



Jo længere tid en interaktion med en passager varer, desto større risiko er der også for, at situationen ender ud i aggression mod medarbejderen. Derfor er det godt at være opmærksom på, at en situation ikke skal trække unødigt i langdrag. Hvis en diskussion går i hårdknude, er det måske tid til at gøre noget andet.

VIDENSKABELIGT GRUNDLAG FOR MATERIALET

Ticket Inspection in Action. Managing Impressions, Status, and Emotions in Contested Everyday Encounters af Camilla Bank Friis. 2022. Ph.d.-afhandling, Københavns Universitet.

Adfærdsfokuseret konflikthåndtering: Anbefalinger og træning baseret på forskning i vold i arbejds- og hverdagslivet af Lasse Suonperä Liebst, Camilla Bank Friis, Hans Myhre Sunde & Marie Rosenkrantz Lindegaard. Københavns Universitet, 2023.

Offensiv adfærd mod buskontrollører af Camilla Bank Friis, Lasse Suonperä Liebst, Richard Philpot & Marie Rosenkrantz Lindegaard. 2018. Københavns Universitet & Det Kriminalpræventive Råd.

Materialet er udarbejdet af Camilla Bank Friis og Lasse Suonperä Liebst fra Københavns Universitet. Alle tegninger er lavet af Peter Langkjær Møller, tegnlevende.dk

BFATRANSPORT.DK