

Nya lagen om social arbetsmiljö kräver ökad kunskap i bemötande av hot och våld

Aggressivitet, hot och våld på Sveriges arbetsplatser ökar. Den nya lagen om organisatorisk och social arbetsmiljö ställer nya krav. Vivian Rössner Wejke, författare och Sveriges främsta expert på bemötande och konflikthantering, har ägnat 30 år åt att hjälpa företag att hantera konflikter. Hon menar att det behövs en ökad kunskap om hur man på ett kompetent sätt bemöter arbetssituationer som är starkt psykiskt påfrestande och som leder till ohälsa hos arbetstagarna. Hon lyfter fram sju viktiga steg för hur man ska hantera en arg kollega.

Dålig social arbetsmiljö gör att många lever med en oro inför att gå till jobbet. Vivian Rössner Wejke är författare till boken "Nästan slagen – att bemöta aggressivitet i arbetslivet" och en av Sveriges främsta experter på bemötande och konflikthantering. Hon menar att nya rutiner ofta är lösningen när man vidtar åtgärder för hot och våld på arbetsplatsen, men det är ingen garanti för framgångsrika mänskliga möten.

– Förvånansvärt lite handlar om hur man bemöter arga människor och hur ett kompetent sätt att hantera andras ilska kan vara avgörande för utgången. Genom rätt teknik kan man lära sig att bromsa andras ilska och vända ett argt tillstånd till ett lugnare och väl fungerande samspel – samtidigt som man själv mår bra, säger Vivian Rössner Wejke, författare och en av Sveriges främsta experter på bemötande och konflikthantering.

Rössner har bland annat utbildat Stockholms parkeringsvakter i bemötande och fick anmälningarna om hot och våld att minska med 72 procent.

– I bemötande av aggressivitet är god kunskap i kommunikation, konflikthantering, självinsikt och empatisk träning en förutsättning. Besitter man kunskap om hur man hanterar en arg kollega eller kund, är man bättre rustad för att klara en psykiskt påfrestande situation, säger Vivian Rössner Wejke.

Rössner menar att ökad kunskap i bemötande för att hantera svåra situationer på arbetsplatsen kan bidra till en bättre arbetsmiljö och att den psykiska ohälsan på våra arbetsplatser minskar. Och för unga människor skulle tidig utbildning i konflikthantering kunna leda till minskning av mobbing, näthat, hot och våld.

Rössners 7 steg - så hanterar du en arg kollega:

1. **Ta emot budskapet.** Lyssna utan att avbryta
2. **Samla dig.** Andas djupt och räkna till tio om ilskan är riktad mot dig personligen.
3. **Visa intresse.** Håll ögonkontakt och visa med kroppsspråket att du är med.
4. **Spegla personen.** Visa empati genom kommentarer som "jag förstår/ser att du är upprörd".
5. **Klargör behoven.** Ställ frågor som förskjuter fokus från ilskan till sakfrågan.
6. **Upprepa.** Kontrollera att du har uppfattat känslor och fakta korrekt.
7. **Bekräfta.** Visa att du bryr dig om personens behov. Försök att komma till en lösning.

Om Vivian Rössner Wejke

Vivian Rössner Wejke, VD för Forum Humanum, författare och en av Sveriges främsta experter på bemötande av aggressivitet, hot och våld i arbetslivet. Hon har skrivit boken "Nästan slagen – att bemöta aggressivitet i arbetslivet", med intervjuer, exempel och lösningar på hur hotfulla situationer kan avväjas. Vivian har 30 års erfarenhet och har utbildat många företag och organisationer i hur man hanterar hot och våld på arbetet. En av hennes mest kända bedrifter är att hon år 2000 fick våldet mot Stockholms parkeringsvakter att minska med 72 %.

För mer information, kontakta:

Maja Adersten, Comvision AB, maja@comvision.se / 070-280 79 74, www.rossnerwejke.se