

Innhold

DEL 1

KONFLIKTHÅNTERING OG KOMMUNIKASJON 11

Kapittel 1

Konflikthåndtering 13

- strategier og metoder

Konfliktnivå 14

Konflikthåndtering i den profesjonelle hverdagen 18

Risikovurdering 20

Teoretisk og praktisk opplæring 21

Konkrete tiltak 21

Målgruppe for boken 23

Oppsummering 24

Kapittel 2

Kommunikasjon som verktøy i konflikthåndtering 25

Evne til konflikthåndtering stiller krav til både relasjonell og faglig kompetanse 26

Aktiv lytting – samspillet mellom verbal og nonverbal kommunikasjon 34

Faktorer som påvirker samhandling i konfliktsituasjoner 37

Evne og motivasjon til å oppfatte og vurdere et budskap 48

Relasjonskompetanse møter handlingskompetanse 49

Oppsummering 49

DEL 2

FØR, UNDER OG ETTER KONFLIKT, VOLD OG

TRUSSELSITUASJONER 51

Kapittel 3

Forberedelse 53

Risikovurdering – tegn på aggressiv/voldelig atferd 53

Konfliktreducerende tiltak 70

Vær mentalt forberedt 78

Bli bevisst på din mestringsstil 85

Oppsummering 87

Kapittel 4

Valg av strategier og metoder for å håndtere vold og

trusselsituasjoner 88

Stressmestring er nøkkelen til å håndtere konflikter 88

Hvordan kan kommunikasjon benyttes som verktøy for
konflikthåndtering? 94

Taktisk kommunikasjon 100

Situasjoner med lavt konfliktnivå 104

Situasjoner med moderat konfliktnivå 116

Situasjoner med høyt konfliktnivå 128

Fire faser du må være forberedt på 144

Oppsummering 144

Kapittel 5

Normalisering og prestasjon 146

Krevende å hjelpe 146

Å utøve autoritet 149

Når vi har møtt aggressiv og voldelig atferd 150

Klar for nye oppdrag 150

Gode former for normalisering 153

Defusing 154

Psykologisk debrifing 157

Oppfølging av større grupper 158

Kollegastøtte 159

Nye utfordringer i et digitalt landskap 159

Oppsummering 163

DEL 3

FRA TEORI TIL PRAKSIS 165

Kapittel 6

Fra teori til praksis 166

Felles mentale modeller 166

Øvelse og beredskapstrening 168

Oppsummering 175

Litteraturliste 177

Stikkord 187