

På kommunen:  
Niels har fået en  
indkaldelse til et  
møde med sin  
sagsbehandler.  
Han har problemer  
med at finde rundt  
på rådhuset og finde  
det rigtige lokale.  
Han spørger to  
medarbejdere  
om hjælp.

- Hvor er lokale 3-1-13? varer 2.47 min.

Vejledning til filmen

## Hvor er lokale 3-1-13?

Filmen sætter fokus på relationen mellem borger og medarbejder på myndighedsområdet. Filmen giver eksempler på, hvad der kan være medvirkende til, at konflikter opstår, og lægger op til at drøfte, hvordan konflikter kan forebygges og bedst håndteres både under og efter episoden.

### Sådan kan I bruge filmen

Brug filmen på personalemøder, temadage eller møder i arbejdsmiljøorganisationen, hvor I ønsker at sætte forebyggelse af konflikter og vold på dagsordenen.

- Diskuter temaet i grupper, fx ved at bruge refleksionsspørgsmålene.
- Lad grupperne fremlægge, hvad de har talt om, og tal i fællesskab om, hvilke indsigter filmen giver anledning til.
- Opsummér, hvilke pointer I tager med fra drøftelserne, og hvilken

betydning det kan have for jeres arbejdsplads.

God fornøjelse!

## Spørgsmål til refleksion

- Beskriv situationen. Hvad er medvirkende til, at Niels ender med at reagere så voldsomt, som han gør?
- Hvordan håndterer de to medarbejdere situationen? Hvad kan være grunde til, at de håndterer situationen, som de gør?
- Hvad kan henholdsvis ledelse og medarbejdere i filmen gøre for at forebygge, at lignende episoder opstår? Hvilke tiltag, mener I, er relevante?
- Hvilke retningslinjer har I for forebyggelse og håndtering af konflikter og vold på jeres arbejdsplads?
- Hvornår har I senest oplevet en konflikt med en borger? Hvordan håndterede I den, og hvad lærte I af den?

**Brug eventuelt dette materiale til at sætte rammen for drøftelserne:**

- Tema: Styrket borgerkontakt
- Bog: Konflikter og vold – en faglig udfordring
- Temahæfte: Læring forebygger voldsomme episoder

Find materialerne på [voldsomudtryksform.dk](http://voldsomudtryksform.dk)