

***CASEPLAY er det nye navn for det i nedenstående omtalte ACTION, fra jan. 2009.***

**Skuespilnetværk stopper vold mod DSB personale**  
**Skuespilnetværket ACTION har spillet en vigtig rolle i DSBs kamp mod vold i S-togene. Indsatsen kan aflæses i statistikkerne, hvor volden er faldet med en tredjedel på bare fire år.**

**Kursusindsats med positive resultater**

DSB har sendt deres personale på kursus i, hvordan man håndterer konflikter og forebygger dem. Det tiltag har skuespilnetværket ACTION været involveret i via en række kurser, som de har afviklet for DSBs ansatte.

DSBs overordnede kursusindsats har resulteret i, at antallet af voldsepisoder mod togpersonalet er mere end halveret. I 2003 blev der anmeldt 74 voldsepisoder mod personalet i S-togene, hvilket i 2007 faldt helt ned til 25 i alt - et fald på 66%. Den positive udvikling tilskrives en særlig indsats, hvor personalet bliver undervist i stress- og konflikthåndtering. Et kursusudbud, som ACTION har en bred erfaring indenfor.

**Konfliktsituationer iscenesættes**

På ACTIONs kurser fik personalet mulighed for konkret at afprøve konfrontationer med vanskelige passagerer uden anvendelse af direkte håndspålæggelse.

- Vi nåede langt ved at ændre på ganske små ting, f.eks. at undgå at lægge hånden på kundens skulder i en billetteringssituation og i stedet bare snakke, fortæller sikkerhedsrepræsentant Thomas Knattrup til personalebladet DSB i dag.

ACTIONs skuespillere agerer rollen som potentielt aggressive kunder og gennemspiller virkelighedsnære arbejdsituationer med personalet.

- Vi tilstræber at være så konkrete som muligt på vores kurser. Derfor foregik en del af kurset i et S-tog parkeret på Dybbølsbro Station. Den træningsform har en betydelig indflydelse på, at der hos personalet opstod en håndgribelig og fælles forståelse for konflikthåndtering, siger direktør i ACTION Joost Alexander.

Den afgørende positive udvikling, som DSB har oplevet, går ellers imod den generelle tendens i samfundet. Her lå antallet af anmeldelser om vold mod tjenestemænd og funktionærer i 2003 på i alt 2410 anmeldelser og i 2007 steg det tal til 3071. En stigning på 27%.

ACTION består af et netværk af 15 skuespillere med Joost Alexander som administrerende direktør. ACTION arbejder kontinuerligt med konflikt- og klagehåndtering, for at komme den rå tone og voldelige omgangsform i samfundet til livs. Kompetenceudvikling, bl.a. motivationssamtalen, samarbejde, lederudvikling, stresshåndtering og mangfoldighed er ligeledes ACTIONs specialeområder. Samarbejdspartnere tæller blandt andre organisationspsykologer og fagkonsulenter. ACTION har tidligere løst opgaver for store firmaer og organisationer som Novo Nordisk, Codan, Røde Kors og Region Hovedstaden.

**Yderligere information**

Kontakt: Joost Alexander

T: +45 3832 1199

M: +45 2342 2007

[action@caseplay.dk](mailto:action@caseplay.dk)

**Læs mere om ACTION på [www.caseplay.dk](http://www.caseplay.dk)**