



Grænseoverskridende kontakt

- hvad gør man, når det sker?

Arbejdsp psykolog Mette Mogensen

Typiske erhverv med grænseoverskridende personkontakt

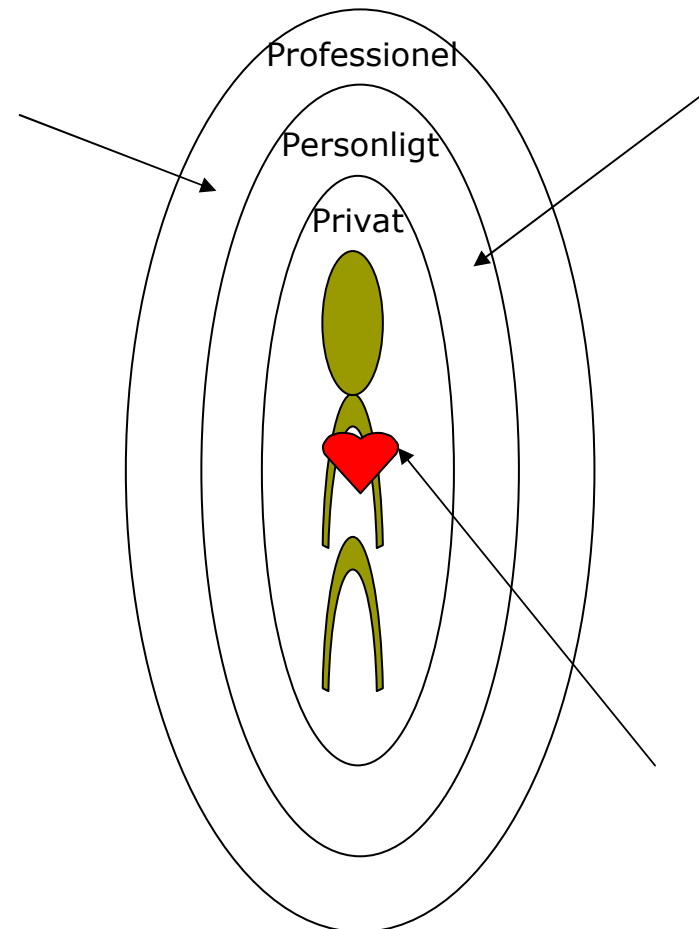


- Politibetjent
- Sundhedserhverv (fx sygepleje)
- Serviceerhverv (fx kassedame, ekspedient, sekretær)
- Undervisnings/pædagogiske erhverv



Forskellige grænser

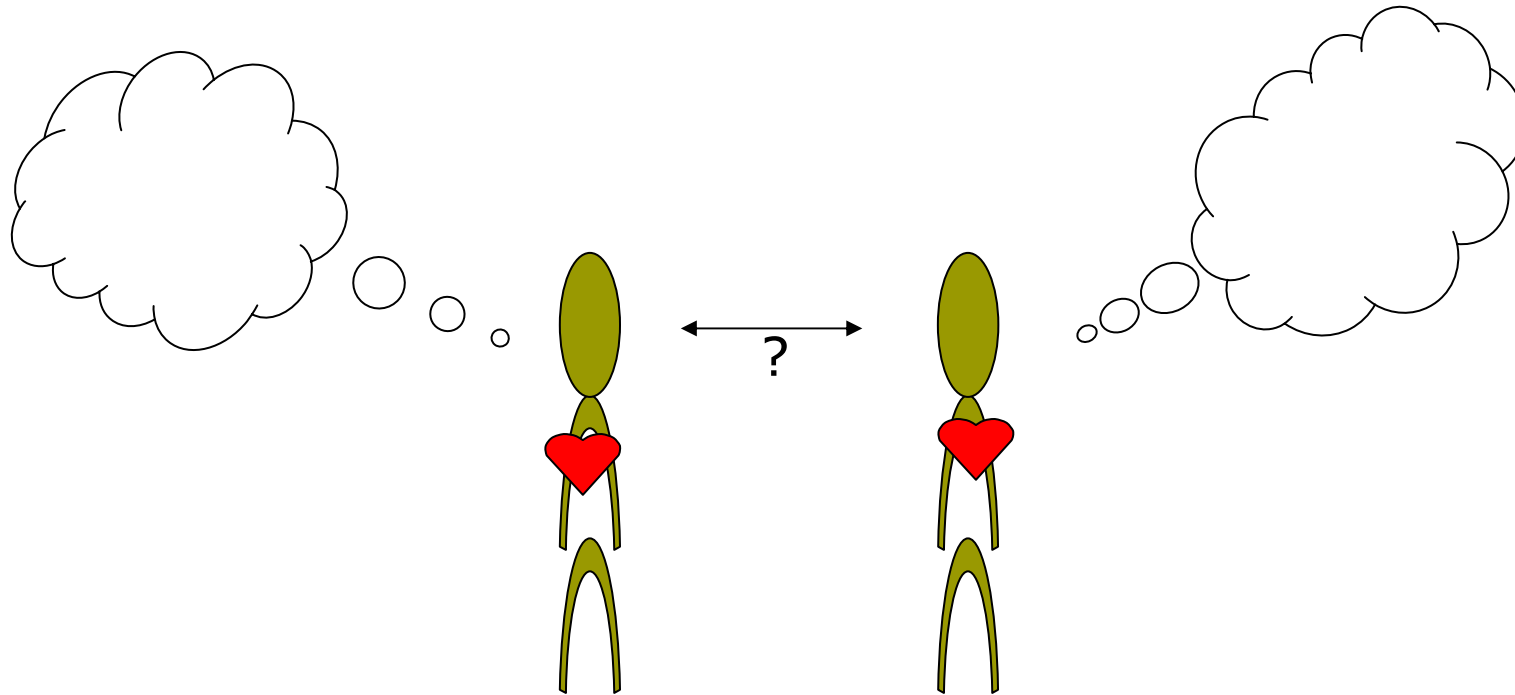
Min faglighed



Måden jeg bruger mig selv på i arbejdet

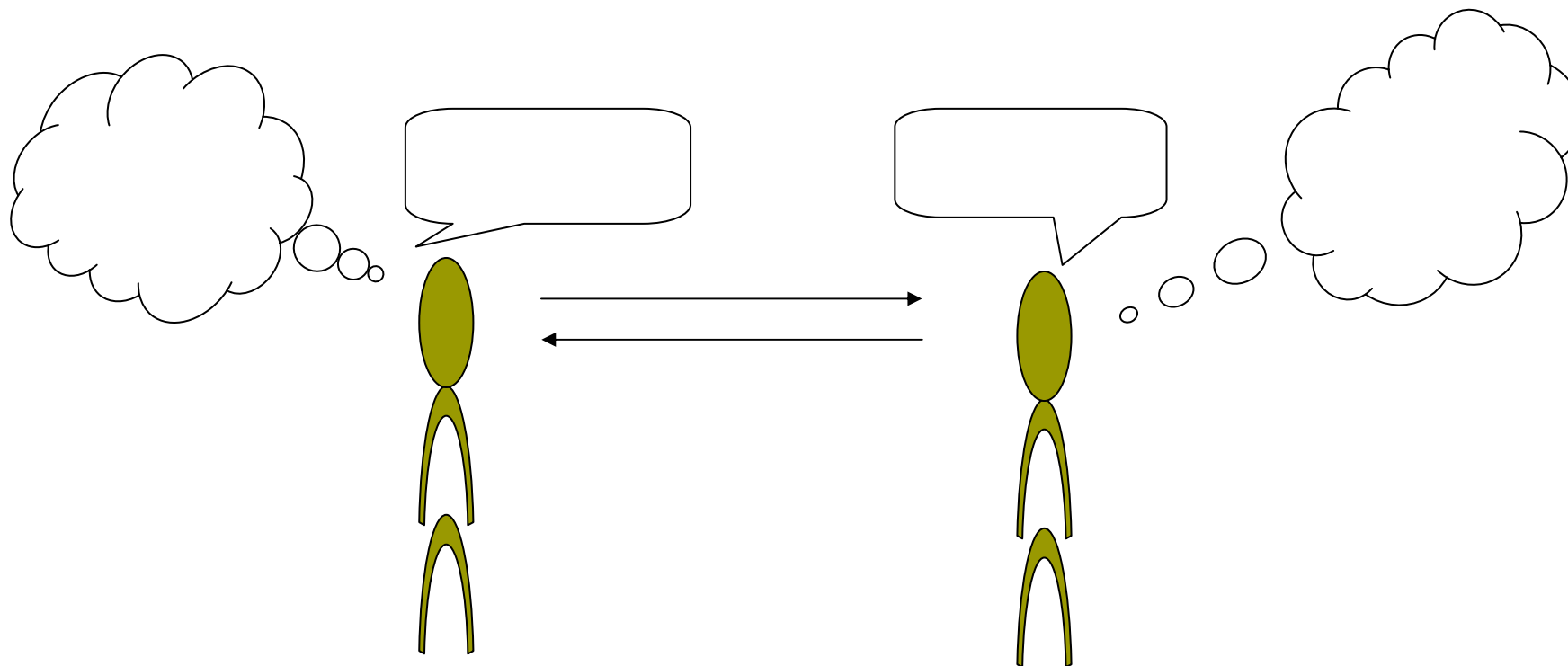
Mine følelser og mit selvværd

Fokus



Hvad er på spil?

Kommunikation – at lytte og forstå



Øvelse "kasseapparatet"

Efter lukketid havde en forretningsmand netop slukket lyset i butikken, da en mand trådte ind i butikken og forlangte penge. Ejeren åbnede et kasseapparat.

Pengeskuffens indhold blev tømt ud på bordet, og manden løb væk. Sagen blev kort efter anmeldt til en patruljerende politibetjent.

Forskellige virkeligheder



Fundament for forståelse/fortolkning



Opdragelse

Kultur

Uddannelse

Køn

Alder

Sprog

Erfaring

...



Øvelse



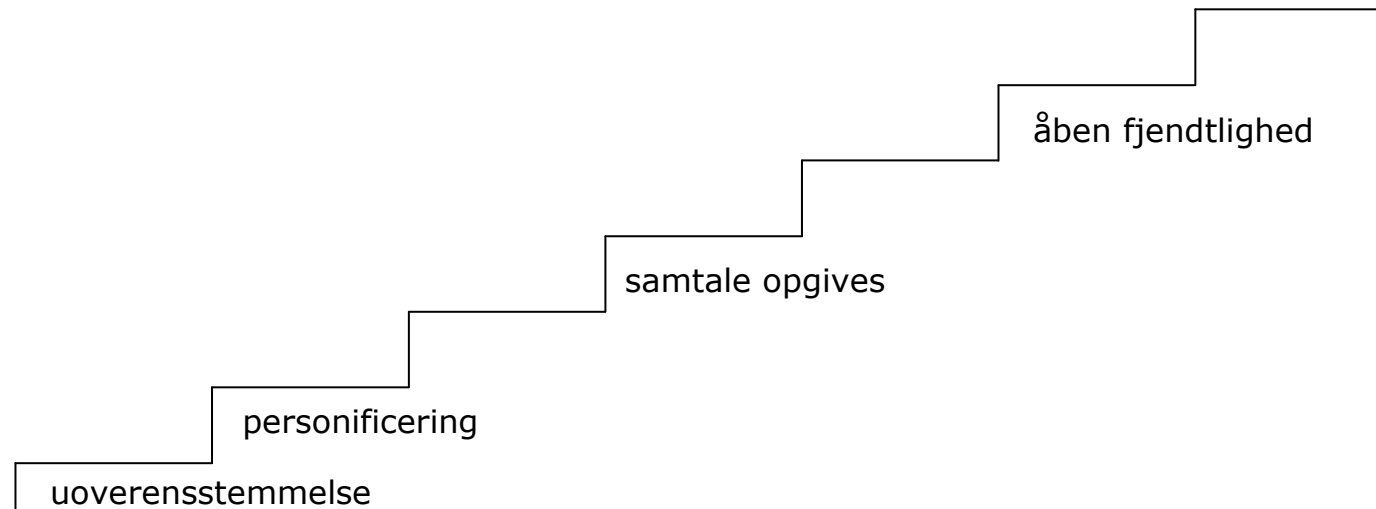
Bevidsthed om egne følelser og reaktioner

Tænk på en situation, hvor du oplevede en grænseoverskridende kontakt på dit arbejde...

Fuldend sætningerne:

- Det, der gjorde mig vred var...
- Fordi jeg oplevede...
- Jeg har ikke fået opfyldt min ønske om/behov for...
- En anden gang vil jeg...

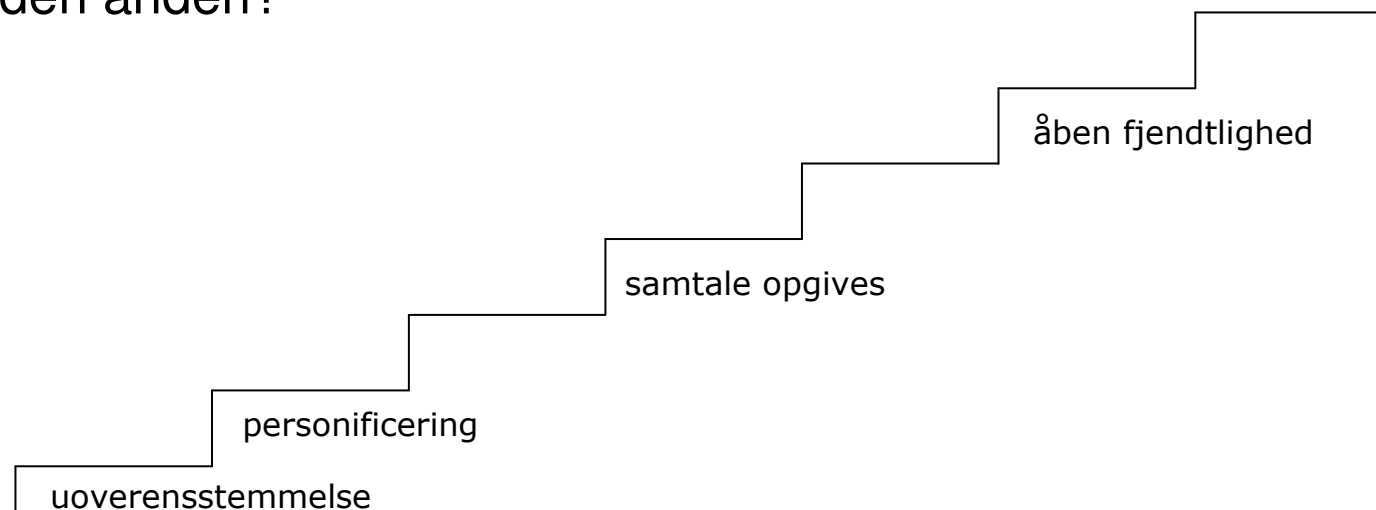
Eskalering



Øvelse "Konfliktniveau"

Tænk på en grænseoverskridende kontakt, du lige har været i...

- På hvilket trin befandt du og den anden sig, da du oplevede det grænseoverskridende?
- Hvad kan/kunne DU gøre, for at situationen bliver/blev mindre grænseoverskridende?
- Hvis det lykkedes – hvad gjorde du og hvordan virkede det på dig og den anden?



Afspændende kommunikation



Forbliv rolig

Få øjenhøjde (ligeværd)

Lyt til det den anden siger – uden at afbryde

Vær anerkendende overfor den andens følelser og reaktioner

Forsøg at forstå den andens (bagvedliggende) behov og interesser

Fokuser på sagen (ikke personen)

Anvend "jeg-sprog" – tag udgangspunkt i egen oplevelse og egne følelser

Vær konkret

Fokuser på nutid og fremtid

Rollespil ”Kommunikation med grænseoverskridende kunde”



Formål

Øvelse i afspændende kommunikation.

Øvelse i at lytte til og prøve at forstå den andens perspektiv.

Øvelse i at forholde sig analytisk til kommunikationen.

Metode

Gå sammen 2 og 2. Spil hver jeres rolle som hhv. kunde og ekspedient. I må ikke vise hinanden jeres beskrivelser af rollen.

Kunde

- Baggrund:
- I forbindelse med en større oprydning i privaten har du samlet en del ting til storskrald. Blandt andet et ryatæppe på 3 x 2 meter, nogle gamle spånplader, der stod i garagen, gammelt tøj i sorte sække, et reolsystem og et grønt toilet.
- Du er gået ind på storskralds hjemmeside og har bestilt afhentning af affaldet til den følgende tirsdag. Mandag aften slæber du derfor med møje og besvær alle tingene gennem garagen og ned ad indkørslen og stiller det på fortovet foran dit hus. Du sætter en seddel på, hvor der står, at det er til storskrald. Du bryder dig ikke om, at affaldet står foran dit hus (hvad må naboerne ikke tænke? I sær om toilettet!).
- Tirsdag eftermiddag kommer du hjem til synet af affaldet. Det har regnet godt i løbet af dagen og ryatæppet og spånpladerne er gennemvåde. Reolsystemet er fjernet. Du bliver irriteret og pinlig berørt over at se det grønne toilet, der midt på fortovet. Onsdag eftermiddag gentager dette sig. Du kan se, at der er en hund, der har været forbi affaldet – du bliver vred! Torsdag aften skal du have gæster, som ikke har besøgt dig tidligere og du bestemmer dig derfor for at troppe op ved renovationsfirmaet med det samme og insistere på, at affaldet bliver hentet i dag onsdag.

- Situation:
- Du vil tale med chefen (ikke kontordamen).
- Du er vred over, at affaldet ikke er hentet.
- Du mener, det er for dårligt, at de ikke har hentet det!
- Du er aggressiv anlagt. Taler højt, gestikulerer, bander, truer.
- Du vil ikke transportere tingene i din bil – det er jo faktisk en pænere én!
- Du synes ekspedienten er emsig. Tænk hvis ingen i samfundet gjorde en ekstra indsats for at hjælpe hinanden. I dit job gør man lidt ekstra - især for gode kunder og faktisk så betaler du topskat, så du burde faktisk få lidt mere service!

Ekspedient ved renovationsfirma

- ❑ Afhenter ikke sanitet.
- ❑ Afhenter ikke brædder/tæpper, der er længere end 1,5 meter
- ❑ Tæpper skal være rullet sammen og have bånd omkring sig.
- ❑ Affaldet må ikke være ildelugtende (vådt ryatæppe?, hund?)
- ❑ Bruges der sække, skal disse være gennemsigtige.
- ❑ Nærmeste genbrugsstation er 3 km fra kundens bopæl.

Opfølgende spørgsmål på rollespil



- Hvad var problemet?
- Hvor højt på trappen kom I?
- Hvordan kom I ned?
- Hvad virkede nedtrappende/optrappende?
- Hvad oplevedes grænseoverskridende?
 - Hvorfor?
 - Hvilke tanker/følelser/behov?

Arbejds miljø



Håndtering i situationen

- ❑ Forhold dig roligt og undrende – forsøg at læse/forstå den anden.
- ❑ Nedtrappende kommunikation.
- ❑ Time out (fx hente noget).
- ❑ Hjælp fra kollega.

Håndtering umiddelbart efter

- ❑ Tid og rum til udluftning – samtale.
- ❑ Procedure for yderligere hjælp ved behov – fx psykisk førstehjælp eller krisehjælp.

Forebyggelse af kontakter, der bliver grænseoverskridende

- ❑ Uddannelse
- ❑ Erfaring
- ❑ Sparring fra kolleger
- ❑ Afklaring med ledelse mht. forventninger til kundekontakten.

Forebyggelse af belastningsreaktion som følge af grænseoverskridende kontakt

- ❑ Afstem eksponering efter ressourcer (antal, tid, styrke).
- ❑ Positiv tilgang/indstilling til denne form for kunder.
- ❑ Opfølgning på grænseoverskridende oplevelser.
- ❑ Forsøge med pyt!

Indsatsområde?

Hvordan kan vi sætte fokus på dette i vores virksomhed?

Hvad kunne vores succeskriterium være?

Hvad er første skridt hertil?