

# Frontmedarbejderen

## Indhold

- Definition på service
- Definition på relationsskabende kommunikation
- Redskaber til service og relationsskabende dialog

Det du gir`  
får du selv!

# Frontmedarbejderen

## **Definition på service**

Service er det vi "pakker" vores produkt ind i for at skabe tilfredshed hos beboeren (kunden)

# Frontmedarbejderen

## I en boligorganisation er produkterne

*"At opføre, udleje, administrere, vedligeholde og modernisere almene boliger...."*

Service er måden, hvorpå vi afleverer vores produkt til beboerne

# Frontmedarbejderen

**Man deler produkterne/ydelserne ind i to kategorier**

1. kerneydelser
2. perifere ydelser

# Frontmedarbejderen

**Kerneydelserne** er det loven foreskriver vi skal levere


**De perifere ydelser** er den service vi giver kunder og beboere samtidig med at vi lever op til lovens krav

Perferiydelserne = servicen er det vi kan arbejde med – det vi kan blive bedre til!

# Frontmedarbejderen

God service er når beboeren **oplever** ydelsen som god service – det er ikke nok at **vi** har **bestemt** at det er god service!

Der bruges **relationsskabende dialog** for at beboeren oplever den gode service, for der er en sammenhæng mellem disse to områder:



*'Når jeg føler mig omfattet af respekt, når jeg bliver hørt og forstået og anerkendt, oplever jeg at blive godt serviceret'*

# Frontmedarbejderen

## **Hvorfor arbejde med service og relationsskabende kommunikation?**

God service og gode relationer giver et godt arbejdsmiljø  
– konfrontationer og konflikter slider på arbejdsmiljøet!

Organisations image er afhængig af beboernes omtale af dit arbejde

Det er vigtigt, at have et godt image, for konkurrenceevne hænger nøje sammen med image

**Image er det positive billede vi ønsker beboerne skal formidle om os!!**

# Frontmedarbejderen

## Definition på relationsskabende kommunikation/dialog

### Relation

Et forhold mellem 2 eller flere mennesker

En god relation er et godt og hensigtsmæssigt forhold mellem mennesker

### Dialog

Er 2 eller flere mennesker der skiftevis fører ordet

En god dialog er når samtalen foregår på et ligeværdigt grundlag, når begge indgår i samtalen, og er orienteret mod *gensidig* forståelse



# Frontmedarbejderen

## **Kerneområderne i en relationsskabende dialog**

Respekt, nærværd, empati, åbenhed

Konkret:

- Skab kontakt, 'spejl' den anden, lyt aktivt,
- Anerkendt den andens udgangspunkt, også selv om du ikke er enig
- Vis indføling og empati, respekter den andens følelser

# Frontmedarbejderen

## Relationsskabende dialog - hvordan?

Du skal have kontakt, så du kan anerkende og vise empati

Det vil sige:

- a) tal direkte til personen
- b) se personen i øjnene
- c) lyt til det der bliver sagt
- d) stil uddybende spørgsmål indtil du forstår, hvad der efterspørges
- e) svar så klart som muligt
- f) vis vilje til at finde en løsning, angiv alternativ løsning
- g) giv information om, hvorfor der ikke gives en løsning
- h) vis modparten opmærksom, respekt og lydhørhed med dit kropssprog
- i) afslut med at spørge til beboerens tilfredshed

# Frontmedarbejderen

## Aktiv lytning er nøglen - hvordan!

1. Lyt indledningsvis, dvs. du skal ikke blot høre, men også forstå det den anden siger. Ellers så stil korte, opklarende spørgsmål.
2. Lyt også med din krop, dvs. indtag en lyttende position. Udvis ikke utålmodighed eller modvilje.
3. Når du har forstået problemet, så gå mere direkte ind i samtalen. Stil eventuelt flere spørgsmål, korte, neutrale og simple.
4. Prøv at opridse det centrale problem, som du ser det. Og hør modparten om det er korrekt forstået.

# Frontmedarbejderen

## Aktiv lytning - hvordan!

De fleste mennesker har svært ved at forklare sig, så du skal hjælpe dem med at konkretisere deres problem

Det er derfor ikke forkert eller uhøfligt at afbryde modparten med korte uddybende spørgsmål, der leder jer begge ind til sagens kerne

En samtale skal være så lang at kunden føler, at han/hun har kunnet forklare sig, og samtidig så kort, som mulig. For dig er det en professionel samtale, ikke en hyggesludder – ellers drukner du i servicering!

# Frontmedarbejderen

## Vigtige pointer i relationsskabende dialog

Mennesker er forskellige og har krav på at blive behandlet forskelligt

Den gode service vi leverer skal være ens for alle, men det kræver at vi indretter vores service efter dem vi står overfor

Ældre mennesker vil gerne behandles på en måde, unge på en anden, og fremmedsprogede på en tredje måde, og alle kan de med rette forvente, at vi taler til dem så de kan forstå os

# Frontmedarbejderen

**Det er ikke altid lige let** at yde den service man gerne vil eller etablere gode relationer, for beboere kan være uberegnelige eller ubehagelige

Alligevel er vi, som alle andre servicevirksomheder, nødt til at tilgodese beboeren, når ikke der er tale om vold eller trusler mod os

Som ansat skal du være professionel, og vide, hvordan du får den enkelte beboer at føle sig serviceret Også når det, i dine øjne, er en besværlig person du står overfor

# Frontmedarbejderen

## En vanskelig beboer

### Hvad er det?

En beboer, der ikke gør, som vi synes han/hun skal? En der brokker sig? En tidsrøver? En voldsom person?

Det er i hvert tilfælde en beboer du har svært ved at tackle med et tilfredsstillende resultat!

# Frontmedarbejderen

## Dialogen med den vanskelige beboer

Du har sikkert prøvet mange af den slags samtaler, men for beboeren er det måske den første af slagsen

Du må ikke aflevere et rutinepræget svar. Alle har krav på du forstår deres personlige frustration

Forklar dig kort og præcist, forklar du forstår deres frustration, men I må afslutte, for du kan ikke løse problemet (her og nu måske, eller i det hele taget). Tjek de har forstået dit svar, sig pænt farvel

**Bliver beboeren voldsom eller truende afslutter du omgående samtalen, med henvisning til, at du ikke accepterer trusler**



# Frontmedarbejderen

## **Dialogen med den vanskelige beboer**

**Husk du skal skelne mellem din egen frustration og beboerens**

To vrede mennesker kan ikke løse et problem konstruktivt

**Du må ikke blive sur og vred, du skal holde hovedet koldt**

De bedste redskaber til håndtering af vanskelige personer er selvkontrol, og samtalestyring ved brug af ligeværdig dialog

# Frontmedarbejderen

## Konflikter og konflikthåndtering

Nogle gange kan voldsomme konfrontationer eller konflikter ikke undgås!

Så må du gå ind i konfrontationen proaktivt – eller få hjælp til at løse problemet, hvis der er tale om en egentlig konflikt!

# Frontmedarbejderen

## Dialog i en konfrontation

Typisk reagerer man ved være undvigende for at undgå konflikt, eller blive aggressiv og angribe modstanderen.

**Men du er den professionelle**, og så længe den anden ikke truer dig skal du gå i dialog!

### Skab tryghed!

**1.** Fastholde dialogen, **2.** Sørg for at modparten føler sig tryk ved dig. **3.** Lyt og stil spørgsmål, **4.** Gør rede for dine synspunkter, og **5.** Vis at du lytter til den andens synspunkter. **6.** Løs problemet, find et godt kompromis.

Kan du finde en holdbar løsning oplever beboeren det som god service, det giver dig det bedste udgangspunkt for et fortsat samarbejde med beboeren efterfølgende...

# Frontmedarbejderen

## Redskaber til at håndtere konflikter

Konflikter er det modsatte af dialog – så undgå dem, så vidt muligt!

- Konflikter følger mønsteret fra konflikttrappen
- Undgå at optrappe konflikten, hvis muligt!
- Eskalerer det, så få hjælp til mediation!

# Frontmedarbejderen

## **Mediation – når konflikten ikke kan løses!**

Mediation er en dialogproces, hvor en neutral person hjælper parterne i en konflikt til selv at nå et tilfredsstillende resultat, gennem dialog!

- Hjælp til at lytte og tale – uden afbrydelser
- Hjælp til tydeligere at se problemet
- Hjælp til at se mulige løsninger
- Hjælp til at forhandle en løsning, der er god for begge

Mediator kan være en leder, en kollega eller en professionelt uddannet mediator – vigtigt at det er en neutral person!

# Frontmedarbejderen

## Husk

Du sender signaler om, hvilken holdning du vil møde beboeren med fra allerførste øjeblik, *uanset om du selv er bevidst om det eller ej!*

Beboeren bemærker dit service- og dialogniveau under samtalen, og det bliver også registreret, hvordan du får sluttet jeres kontakt af.

**Vi kan ikke altid indfri folks forventninger** når det gælder ydelser og service. Vi kan ikke slå græsplænen lige præcis, når Fru Jensen synes den trænger. Men **1.** vi kan være høflige og tale pænt, **2.** vi kan give udtryk for forståelse, og **3.** nogle gange kan vi give dem et problemløsningsforslag, som kan hjælpe dem lidt videre. *Det opleves som en dialog og god service!*

*Men sig fra ved truende adfærd!*

# Frontmedarbejderen

Husk du har nøglen til boligorganisationens image og dit eget gode arbejdsmiljø!