
Kommunikere relationsskabende

*Hvorfor det som frontmedarbejder, er
hensigtsmæssigt at mestre evnerne til
at skabe relationer, være i dialog,
anerkende andre og udvise empati!*

November 2010 – Mikael Grinda Rasmussen og Mette
Lund

Indholdsfortegnelse

Kursusindhold	s. 3
Teoretisk baggrundsstof	s. 4
Casestories	s. 12
Øvelser og gruppearbejder	s. 28
Litteratur- og linkliste	s. 31
Bilag 1	s. 33

Forslag til indhold for ”Kommunikere relationsskabende”

Materialet er tænkt, som støttemateriale til uddannelsen ”Beboerkommunikation i hverdagen, ejendomsservice”

Teoretisk grundlag

Materialet gennemgår både servicebegrebet og begrebet relationsskabende kommunikation, da de to begreber er tæt knyttede. Fx er det vigtigt for virksomheden, at medarbejderne yder god service til brugerne, og for at brugeren kan ”høre” den gode service, skal den leveres på den rigtige måde – ved at kommunikere relationsskabende.

Forslag til struktur

Uddannelsen varer 3 dage, og kan opdeles i 2 blokke af henholdsvis 2 dage og 1 dag, og med en mellempperiode der udnyttes til hjemmearbejde.

1.blok

De første 2 dage kan bruges til teoretisk gennemgang, gennemgang af eksempler fra deltagernes egen hverdag, og nogle af de færdige casestories. Der gives faglig *feedback* på deltagernes egne oplevelser fra underviser og gode råd fra medkursister.

Mellempperiode

Perioden mellem 1. og 2. blok kan deltagerne bruge til at afprøve kommunikationsredskaberne, således at de efterfølgende kan medbringe et eller flere eksempler på situationer, der kan bruges til gruppearbejde i sidste blok.

2.blok

Den sidste dag kan bruges til gennemgang af deltager eksempler, mere teori og de sidste casestories. Deltagerne gives konkret *supervision* på egne oplevelser, og medkursister giver gode råd.

Indhold

En sammenhængende gennemgang af det teoretiske grundlag for kurset

En Power Point præsentation med gennemgang af henholdsvis servicebegrebet og begrebet relationsskabende kommunikation

11 casestories

Forslag til øvelser og gruppearbejder i kurset

En litteraturliste med forslag til bøger og hjemmesider om emnerne

Teoretisk grundlag

”At kommunikere relationsskabende som frontmedarbejder, vær i dialog, anerkend og udvis empati – hvorfor og hvordan?”

Hvorfor er det som frontmedarbejder hensigtsmæssigt at mestre evnerne til at skabe relationer, være i dialog, anerkende andre og udvise empati?

Fordi:

Den anerkendende dialog er det mest etisk forsvarlige udgangspunkt for frontmedarbejderens arbejde.

Gode relationer giver de bedste arbejdsmæssige resultater for frontmedarbejdere og virksomhed, service er kun god nok, når ’kunden’ også oplever at have modtaget god service.

Positiv respons fra ’kunderne’ giver det bedste psykiske arbejdsmiljø

1. Det etisk forsvarlige udgangspunkt for arbejdet med beboere/borger

Hvad er etik egentlig?

Etisk råds hjemmeside siger:

”Det er slet ikke så let at svare på! Én ting kan alle dog blive enige om. Når man handler etisk, forsøger man ikke bare at tilgodese sig selv og tilfredsstille sine egne interesser. I stedet tager man hensyn til andre mennesker, fordi man mener, at dette i den givne situation er det rigtigste at gøre. At handle etisk drejer sig altså om at følge den såkaldte gyldne regel: ’Alt hvad du vil, at andre skal gøre mod dig, det samme skal du gøre mod dem’”

Når man arbejder med mennesker skal man have et etisk forsvarligt udgangspunkt for sit arbejde. Det vil sige, at man skal tale med mennesker og behandle dem, som man selv gerne vil behandles. Ingen af os kan lide at blive talt ned til, talt grimt til, overset, behandlet dårligt eller overfuset. Derfor skal en frontmedarbejder, der jo har hyppig kontakt med beboere, brugere og kunder, have styr på sin dialog og sin attitude, så andre oplever vedkomne som positiv og imødekommende.

Når vi er i et afhængighedsforhold er vi ekstra sårbare. Afhængighed oplever vi i mange sammenhænge, særligt i mødet med autoriteter, fx hos lægen, tandlægen, banken, socialkontoret, skattevæsnet – alle de situationer, hvor vi føler, at den vi taler med, har mere magt end os selv, har magt til at afgøre udfaldet af den dialog vi har.

Mange mennesker oplever også frontpersonale i en boligorganisation som autoriteter, som nogen der har mere magt end dem selv, som nogen der kan afgøre, om de kan få det, de ønsker. Uanset om mange af de afgørelser frontmedarbejdere træffer er afgjort af love, regler eller aftaler, og ikke af den enkelte medarbejder.

Men sådan opleves det ofte ikke af brugeren, og derfor er brugeren i en sårbar situation overfor frontmedarbejderen, hvilket medarbejderen skal forholde sig etisk forsvarligt til! Det vil sige, frontmedarbejderen skal forstå at optræde med nærvær, respekt og professionalisme overfor brugeren, sikre at dialog bliver anerkendende. ”Jeg anerkender dig, og anerkender at du har et legitimt behov for at opsøge mig, derfor vil jeg imødekomme dig bedst muligt”.

Der kan selvfølgelig være situationer, hvor brugeren optræder voldsomt og uhensigtsmæssigt, og hvor frontmedarbejderen har lov at sige fra – det behandles ikke her.

2. Vigtigheden af gode relationer

Relation betyder ”sammenhæng mellem 2 eller flere objekter”.

I daglig tale er en relation er et forhold mellem mennesker, og en god relation er et godt forhold mellem mennesker.

Det er vigtigt for både virksomheden og frontmedarbejderen, at der eksisterer gode relationer mellem medarbejderne og brugerne. Ti gode historier giver en god ”virksomhedsprofil”, mens der bare skal én dårlig historie i omløb, for at give en frontmedarbejder eller en hel virksomhed et dårligt image.

En relation er lidt mere end blot en god kontakt med brugeren. En relation er at brugeren går fra kontakten med frontmedarbejderen med en følelse af at være blevet mødt ordentligt som menneske, udover at have fået den brugbare tilbagemelding eller løsning, som han/hun kom efter. Den bruger der føler sig mødt som menneske vil ved næste kontakt møde frontmedarbejderen positivt, og desuden fortælle ’den gode historie’ om medarbejderen og virksomheden til andre brugere. Det er ikke nok, at du selv mener, at du yder god service i hverdagen – god service er når modtageren føler at han/hun har fået god service, og den følelse opstår gennem den gode relation.

Høflighed er altså ikke nok, der skal lidt mere til. Frontmedarbejderen skal altid forsøge at etablere brugerkontakten som en egentlig relation, det vil sige fagligt interessere sig for det menneske man står overfor, for det menneskes erfaring, viden, kultur, sprog, kompetence og brugerens personlighed. Frontmedarbejderen kan ikke spørge ind til den slags ved hvert møde med en bruger, men må bruge sin livserfaring til hurtigt at danne sig et indtryk, og bliver det så nødvendigt, og muligt, må der spørges ind til brugerens personlige udgangspunkt. Frontmedarbejderen skal som udgangspunkt altid møde brugeren positivt og med et forsøg på dialog, for dialogen er udgangspunktet for at frontmedarbejderen og brugeren kan ”høre” hinanden og kan nå et resultat.

Hvad betyder dialog? Det betyder 2 eller flere mennesker, der skiftevis fører ordet, og er orienteret mod gensidig forståelse. Dialog er at fortælle om egne meninger og lytte til andres meninger og søge at finde en forbindelse over de vande som kan skille os af.

Frontmedarbejderen skal møde brugeren i dialog og må derfor tilsidesætte sine meninger, forestillinger og ønsker om hvordan den anden skal være. Brugeren skal mødes i nuet som han/hun er og ikke som frontmedarbejderen *tror* vedkomne er. Blot en lille kropslig eller sproglig afvisning fra frontmedarbejderen kan føre til, at brugeren føler sig udleveret og såret. Brugers åbenhed kan derved vendes til lukkethed. Føler vi mennesker os udleveret, såret eller ligefrem krænket går vi i forsvar, og dialogen kan ændres til en uforsonlig diskussion, hvor vi graver grøfter i stedet for at bygge broer. Og så er den gode relation ikke mulig!

*Frontmedarbejderen skal altså evne relationskommunikation, det vil sige dialogen – og **respekt, nærvær, empati og nysgerrighed** er en forudsætning for dialogen.*

Respekt er at anerkende brugeren som den person, det menneske, vedkomne nu engang er og have tillid til, at han/hun bidrager til samtalen og til løsningen efter bedste evne. Respekt er at respektere den andens personlige grænser, kommunikere anerkendende i forhold til disse grænser, der er betinget af brugerens livserfaring, kultur, sprog osv.

Nærvær er at være til stede, at lytte aktivt og have kontakt med brugeren.

Empati betyder at man drager omsorg og har indfølelse for brugerens virkelighed. Det vil sige, at have evnen til at se situationen fra vedkomnes synsvinkel, uden at lade ens egne følelser rive med, så man mister sig eget ståsted.

Nysgerrighed er at vise åbenhed for brugerens historie, virkelighedsopfattelse og syn på livet.

Når bare en af parterne mestrer disse kvaliteter smitter det af på den anden part og der foreligger en mulighed for dialog. **Frontmedarbejderen er den professionelle i samtalen, og derfor den der skal mestre disse kvaliteter!**

Hvordan gør man? Dialog er en samtaleform, der kan læres. Det er ikke svært, men det tager ofte lidt tid at lære at mestre dialogen.

Metoden:

1. Det første trin kaldes **spejling** (aktiv lytning), hvor brugeren fortæller, hvad han/hun har på hjerte, mens frontmedarbejderen opmærksomt lytter. Dette foregår uden at medarbejderen må forklare sig eller blande egne synspunkter ind i dialogen. Medarbejderen er aktiv ved med jævne mellemrum at *spejle* det, som han/hun har hørt. Med spejling skal forstås, at frontmedarbejderen skal gentage så ordret så muligt, hvad vedkomne har hørt brugeren fortælle. Denne fremgangsmåde er med til at sikre, at brugeren er sikker på at være blevet hørt, og at medarbejderen fastholder sin lydhørhed.

2. Det næste trin er **anerkendelsen** af indholdet. Her fremgår det, om medarbejderen også har fanget sammenhæng og mening i det, som brugeren har bragt på bane. Såfremt indholdet er opfattet korrekt og synspunktets gyldighed accepteret, kan frontmedarbejderen bedre forstå, hvordan brugeren opfatter sin sandhed. Medarbejderen skal også tilkendegive, om det giver mening for vedkomne, selv om han/hun ikke er enig med brugeren. Pointen er, at man kan se tingene fra modpartens synspunkt uden at opgive sin egen mening. Det er ikke en forudsætning, at parterne skal være enige i udsagnet, men brugeren skal ikke overtales til at acceptere medarbejderens holdning!

3. Det tredje trin er **indfølelse/empati**, hvor medarbejderen indlever sig i brugerens situation, prøver at sætte sig i den andens sted og give udtryk for sin forståelse for brugerens følelser.

I begyndelsen kan den struktur opleves som besværlig, men efterhånden bliver denne dialogmetode til en naturlig flydende proces.

Hvad er anerkendende kommunikation?

Jeg er nysgerrig og interesseret i, hvem andre mennesker er og hvordan de har det

Da jeg som udgangspunkt anerkender at andre mennesker er unikke personligheder og ikke nødvendigvis ligesom mig, er jeg nysgerrig og undersøgende i mit samspil med dem. Jeg har et reelt ønske om at vide, hvem de er, hvordan de har det og hvad der gør dem glade, og derfor stiller jeg spørgsmål i stedet for at definere, hvordan verden ser ud - hvad "man kan" og "ikke kan", hvad der er "i orden", "forkert", "godt nok" osv.

Jeg anerkender andre menneskers følelser og behov, også når jeg må sige nej til deres ønsker

Selv om jeg ikke kan eller vil imødekomme andre menneskers anmodninger og ønsker, undgår jeg at afvise deres følelser ved at sige, at der ikke er nogen grund til at "være ked af det", "være vred", "blive sur", "være så sart" osv. Jeg anerkender, at andre reagerer følelsesmæssigt på mine handlinger og mine beslutninger, og jeg tør gå ind i feltet, hvor vi kan snakke om disse følelser og behov, uden nødvendigvis at ændre min beslutning.

Jeg er konkret og tydelig i mine anmodninger til andre

Når jeg beder mine medmennesker om noget, sørger jeg for at være så konkret og specifik, at det er helt tydeligt, hvad jeg gerne vil have fra dem. Jeg anerkender, at de ikke er som mig, og derfor ikke kan regne ud, hvad jeg ønsker. På den måde undgår jeg at skabe usikkerhed og tvivl om hvem jeg er, og i samspillet undgår vi misforståelser og frustrationer over, at tingene alligevel ikke blev, som "vi aftalte".

Hvad er empatisk kommunikation?

At udtrykke sig empatisk

Når jeg udtrykker mig empatisk, er det muligt at være ærlig uden at såre, bebrejde eller dømme andre mennesker. Jeg er tydelig for omverdenen med mine værdier, behov, følelser og holdninger. Det betyder, at andre kan være trygge ved at være sammen med mig, fordi jeg ikke lægger skjul på hvem jeg er, hvad jeg ønsker og hvad jeg står for. Jeg er ligefrem, men ikke tromlende. Jeg er klar i mælet, men villig til at lytte og til at være imødekommende.

At lytte empatisk

Jeg er nysgerrig efter, hvem andre mennesker er - hvad de ønsker og hvad de står for. Jeg ved, at andre ikke nødvendigvis er som mig og at de ikke oplever og reagerer på samme måde som mig, selv om vi er i den samme virkelighed. Derfor lytter jeg med empati for at blive klogere på deres ønsker, og dermed kunne handle konstruktivt.

Selv om der kommer anklager og bebrejdelser ud af munden på den anden, ved jeg, at det dækker over umødte følelser og behov. Når jeg lytter empatisk, forsøger jeg at hjælpe den anden med at få afdækket disse følelser og behov, så magtesløshed og frustrationer kan blive erstattet af nye fælles handlemuligheder.

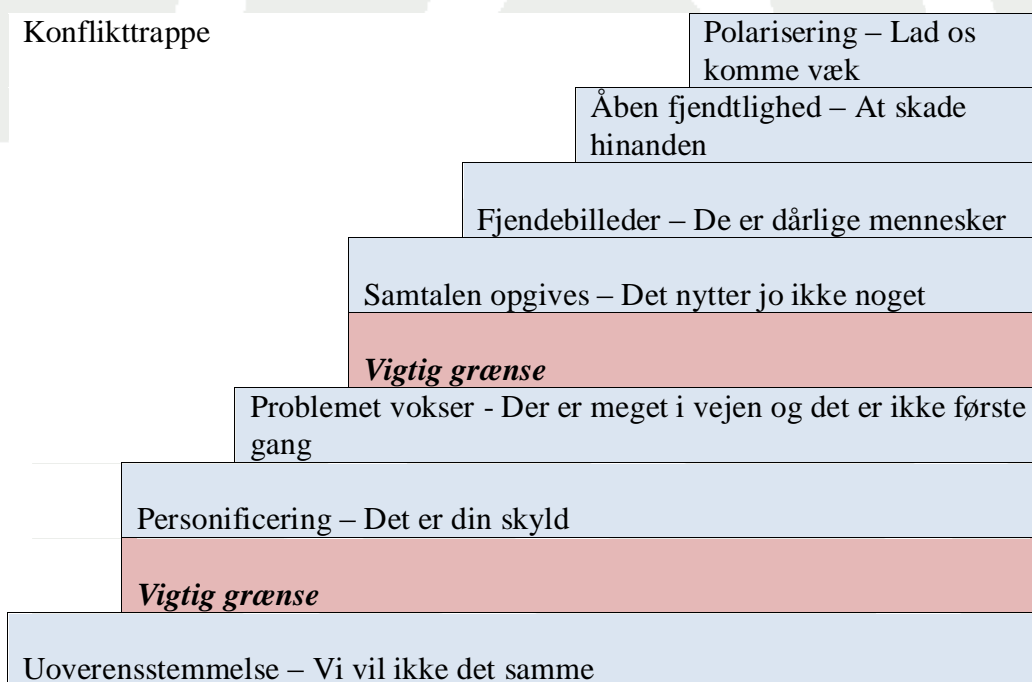
Dialog, anerkendelse og empati er kodeordene i en relationsskabende kommunikation. Gode relationer er nødvendige for at den enkelte frontmedarbejder kan få gode arbejdsvilkår, og for at virksomheden kan få et godt image. Så der er ingen vej uden om – dialog er METODEN!

Når det ikke er muligt at etablere en dialog – når konflikter indtræder i stedet!

Når dialogen ikke lykkes kan mødet med brugeren udvikle sig til en konflikt, og konflikten kan udvikle sig til et stadigt mere dårligt forhold mellem frontmedarbejder og bruger. Dette er særligt u hensigtsmæssigt, når der er tale om en relation, der løber over længere tid, hvor parter ikke kan undgå at have kontakt med hinanden. Trappen herunder viser hvordan konflikter typisk udvikler sig, hvis ikke de stoppes.

Konflikter mellem en medarbejder og en bruger opstår ofte på grund af kulturforskellige. Det kan være på grund af forskellig nationalitet, men det kan også blot være at man kommer fra vidt forskellige miljøer, og har en meget forskellig måde at forholde sig til andre mennesker og udtrykke sig på.

Konflikter kan også opstå på grund af forskelle mellem frontmedarbejderens opfattelse af hvad hans/hendes job og faglighed går ud på og giver af servicermuligheder og opgaveløsningsmuligheder, og det serviceniveau eller den opgaveløsning brugeren ønsker fra medarbejderen. Er situationen den at frontmedarbejderen og brugeren har hyppig kontakt med hinanden kan sådan en uoverensstemmelse godt udvikles til en egentlig konflikt.



Hvordan udvikler en konflikt sig?

Det starter med en uoverensstemmelse, 'vi vil ikke det samme'

Her har vi den "rene" konflikt, hvor parterne er uenige om, hvordan de skal forholde sig eller handle. Hvis de bliver enige, er problemet løst og der er ingen konflikt. Men det kan ske, at der kommer støj på linjen – en af parterne kommer måske til at træde ved siden af den saglige konfliktløsning, og situationen udvikler sig.

Konflikten skal helst ikke overskride den vigtige grænse mellem uoverensstemmelse og personificering

Denne grænse er afgørende. Når den er passeret, kan den dårlige stemning og forvirringen hurtigt optrappes. Der sker ofte det, at den ene part begynder at bebrejde, true, fornærme el.lign., og den anden følger efter. Det er især omkring denne grænse, at træningen i at nedtrappe konflikter nytter. Det er lige her, man kan overveje, hvordan man vil reagere på aggressionen og prøve at gøre det på en måde, som afspænder uden at man giver køb på sine mål. Det er lige netop ved denne grænse, at den fatale (og normale) sammenblanding af sag og person sker. Man begynder at 'gå efter manden i stedet for efter bolden', og det kan ske for både en frontmedarbejder og en bruger.

Personificering, "det er den andens skyld"

Nu er det ikke længere sagen, der er problemet, men den anden. Det er den andens skyld, og de negative følelser overfor den anden, som irritation, frygt og forvirring, begynder at ødelægge den indbyrdes kontakt. Vi bebrejder, angriber, forsvarer os, føler os forvirrede, angrebne og utilpasse. Vi mistænkeliggør hinandens hensigter og begynder at stemple den andens karakter.

Problemet vokser, "det er ikke første gang, vedkomne sker ud"

Det er nu, vi går i arkiverne og finder gamle sager og fortilfælde frem. Vi kommer i tanke om, at "det ikke er første gang...". Vi husker pludselig andre episoder og andre brist og fejl hos den anden. Gammel uret og gamle, uafsluttede konflikter dukker frem.

Vigtig grænse mellem "problemet vokser" og "samtale opgives"

Det at opgive at tale sammen har konsekvenser, der er svære at overskue. Når samtalen er opgivet og kontakten er afbrudt, kan alt ske, for det er netop kontakten mellem parterne, der kan rette op på det dårlige forhold. At opretholde kontakten – mellem to mennesker eller mellem større grupper i konflikt – er en af de vigtigste konfliktløsende handlinger, man kan foretage. Uanset hvor besværligt og ubehageligt det kan være.

Samtale opgives, det er umuligt at tale med vedkomne

De negative følelser indsnævrer tankebanerne. Vi kommunikerer upræcist, og begge parter forvrænger, hvad den anden siger. Man kan heller ikke holde ud at høre, hvad den anden siger. Efterhånden bliver det for ubehageligt at være sammen med den anden, og sproget slår tydeligvis ikke til. Vi har jo sagt det 117 gange - det nytter ikke! Vi begynder at undgå at tale med hinanden – i stedet taler vi mere og mere om hinanden til andre. Vi kommunikerer med handling, undlader at hilse, gaber når den anden siger noget til et møde, undgår øjenkontakt, vender ryggen til, og det, der er værre. Vi søger forbundsfæller, danner partier. At tale om hinanden i stedet for med hinanden er et sikkert tegn på tilspidsning, men er det altid optrappende? Ikke nødvendigvis, det kommer an på hensigten, måden og resultatet. En samtale med en anden om konflikten kan være klagende og åbnende, eller lukkende, stemplende og fordummende.

Fjendebilleder, "der er noget galt med vedkomne"

Den oprindelige sag er nu gledet i baggrunden eller helt glemt. Tankerne om den anden part i konflikten er nu så unuancerede, at man ikke længere kan se noget positivt med ham, hende eller dem.

På dette trin er målet at få magten. Man vil have ret hele vejen igennem. Ikke noget med aftaler eller kompromiser med den anden part, det eneste, der har interesse, er en uforbeholden undskyldning, en indrømmelse, total overgivelse. Vi er blevet fundamentalister, og nu er vejen banet for:

Åben fjendtlighed

Vi kan ikke længere se modstanderne som mennesker af samme slags som os. Derfor kan vi skride til åbne, fjendtlige handlinger, fysisk og psykisk.

Polarisering

Nu kan parterne ikke længere være på samme sted. Det er opsigelsernes, flugtens og ghettodannelsernes tid. Man flygter eller jages væk.

Pointer

Konflikttrappen er ikke en naturlov, men et grundmønster, som kan forekomme og som er forudsigeligt, medmindre man vælger at handle anderledes – nu skal der konflikthåndtering til!

Det er vigtigt at undgå at konflikten udvikler sig – derfor skal der medieres!

Hvad er mediation?

Mediation kan beskrives som en dialogproces, hvor en neutral person hjælper parter i konflikt til selv at nå frem til tilfredsstillende løsninger gennem en særlig struktur. Dialogen skal være frivillig fra begge parters side.

Strukturen i en mediationsproces:

- Mediator møder begge parter, hvor de er og har ingen mening om ”sandheden”
- Begge parter skal have lov at fortælle det de oplever som de vigtige elementer i konflikten
- Begge parterne skal have mulighed for at lytte – uden at føle sig forpligtet til at tale
- Begge parterne skal have mulighed for at tale – uden at blive afbrudt
- Begge parter skal hjælpes til tydeligere at se deres problem
- Begge parter skal hjælpes til at se mulige løsninger
- Parterne skal have hjælp med at forhandle sig til en løsning, som vil være god og mulig for begge
- Mediator skal sørge for at parterne får indgået en klar aftale og aftalt eventuel opfølgning

Mediator kan være en professionel uddannet person, eller en kollega eller en leder der er i stand til at gennemføre ovennævnte proces.

3. Værdien af gode relationer og dialog – for det psykiske arbejdsmiljø

Gode brugerrelationer og dialoger giver et godt psykisk arbejdsmiljø.

Det er (normalt) en frontmedarbejders ansvar at få relationen til brugerne til at fungere, brugerkontakt er en væsentlig del af jobbet. Derfor er det også vigtigt at brugerrelationerne fungerer, både for virksomhedens image skyld – og i særdeleshed for medarbejderens egen skyld. Glade oplevelser giver en god arbejdsdag.

Fordi kontakten til brugerne er en væsentlig del af en frontmedarbejders hverdag, er det vigtigt at denne kontakt opleves så god som muligt. Konflikter, verbale og fysiske overgreb skal minimeres, for disse oplevelser giver frontmedarbejderen et dårligt psykisk arbejdsmiljø, og dårlige oplevelser har det med at gøre frontmedarbejdere mere negativt ”oppe på dupperne” i kommunikations-situationer, hvilket vanskeliggøre en god relationskommunikation, og skaber en ond cirkel.

Ved selv at være indstillet på at opbygge relationer, være i dialog, være anerkendende og empatisk, minimeres risikoen for at en kommunikationssituation udvikler sig dårligt. Bruges de omtalte værktøjer rigtigt, og de fleste skal øve sig mange gange før de mestres til fulde, vil der forekomme langt færre dårlige kommunikationssituationer, og ens arbejdsglæde vil være det større.

Du kan som frontmedarbejder insistere på at dit job og din faglighed legitimerer at du ikke behøver gå i dialog med brugere, som du opfatter som irriterende og urimelige. Du kan vælge ikke at ville bruge tid på at forstå disse menneskers bevæggrunde for at brokke sig, være kedede af det, skælde ud eller optræde provokerende overfor dig. Du vil som konsekvens af dette formodentlig opleve en række konfrontationer og irriterende episoder i dit arbejdsliv, formodentlig også tilspidsede situationer, som du løser ved at hidse dig op. I længden er det stressende for dig selv, du får et negativt arbejdsliv, og din attitude skaber historier om dig, som "ham eller hende den sure og umulige" eller "skrappe". Det kan din arbejdsplads ikke være tjent med, for de er ansvarlige for dit psykiske arbejdsmiljø, og de har brug for tilfredse brugere, der påskønner din indsats og giver dig god feedback.

Egentlige konfliktsituationer kan ikke altid undgås, og de kan måske løses med mediation.

Der forekommer selvfølgelig også ind i mellem konfrontationer med meget voldsomme brugere, her er det virksomhedens ansvar at give frontmedarbejderen beskyttelse, støtte og opbakning. Den slags situationer behandles ikke her.

Casestories

Formålet med casene

Nedenstående er 11 cases med kommunikationssituationer fra hverdagen i en boligorganisation, der ikke forløber hensigtsmæssigt.

Efter hver case findes en række spørgsmål, der ved sin besvarelse hjælper til at forstå situationen bedre, set i relationskommunikativt perspektiv. Desuden er der forslag til at gennemgå situationen med de redskaber, der er undervist i, så situationen i stedet fremstår som en reel dialog.

Cases og gruppearbejde

Casene er også tænkt som ”manuskript” for gruppearbejde. Her er opgaven at spille situationen fra casen med rådgivning fra ’et reflekterende team’ undervejs. Se nærmere under ”gruppearbejde”.

Case 1

Fru Hansen, en ældre og lidt ophidset dame, kommer ind på ejendomskontoret i åbningstiden.

”Jeg har bestilt en mand til at ordne min vask, der er stoppet. Jeg har jo prøvet alt muligt, og den er stadig stoppet. Og I lovede at komme hurtigt, og nu kommer min datter og svigersøn til middag, og jeg kan jo ikke bruge den vask. Altså hvornår kommer i?”

Ejendomsfunktionæren bag skrivebordet svarer damen, at han ikke kender problemet, og spørger hvem hun har talt med. Damen svarer vredt, at hun jo ringede i går formiddags, det kan han vel huske. Ejendomsfunktionæren svarer at det ikke har været ham, der har taget telefonen, men nok en kollega. Damen bliver endnu mere vred, og spørger om de ikke taler sammen på kontoret, og gentager sit spørgsmål om, hvornår der kommer en og ordner hendes vask.

Ejendomsfunktionæren, der ved at det bliver svært at finde ledige hænder til at løse damens problem akut spørger, hvad hun selv har gjort, for at afhjælpe problemet. Nu bliver damens først sur, og svarer at hun har gjort alt hvad hun kan, men at vasken er helt umulig, og at hun nu ikke kan komme til at lave mad til sin datter og svigersøn.

Ejendomsfunktionæren prøver igen at spørge ind til, hvad der er gjort for at afhjælpe problemet, men damen afbryder efter få ord, og svarer at det ikke er hende der skal løse problemet, men ejendomskontoret.

”Det er vi enige om Fru Hansen, men vi har ret travlt i dag, 2 mand er syge, og det kniber med ledige hænder, så hvis jeg nu kan hjælpe ved at fortælle dem, hvordan De skal gøre...”. Fru Hansen afbryder vredt. ’Jeg kan ikke få den vask til at virke, siger jeg jo, og jeg må bede dem sørge for, at der kommer en mand inden klokken tre, for ellers kan jeg ikke nå at lave mad’.

Ejendomsfunktionæren er nu blevet vred og siger til Fru Hansen, at hun altså må respektere deres arbejdsplanlægning. Længere når han ikke, så afbryder hun igen: ”Jamen, det går altså ikke, for min datter kommer så sjældent, og jeg skal altså lave mad, og så skal jeg altså også bruge vasken”. Hun er nu ikke længere kun ophidset, men tæt på at græde. Ejendomsfunktionæren skal lige til at svare vredt igen, men indser så at Fru Hansen er fortvivlet.

Spørgsmål:

Hvorfor mon Fru Hansen er så ophidset, hvad er det reelt der går hende på?

Hvordan tror du hendes forhold til ejendomsfunktionærer er normalt?

Hvordan skal ejendomsfunktionæren gribe situationen an, så Fru Hansen får en løsning på sit problem, og ejendomsfunktionæren kan få arbejdsdagen til at hænge sammen?

Giv et bud på den videre dialog mellem de to!

Case 2

Peter Hansen kommer farende ind på ejendomskontoret, hvor han henvender sig til kontorassistenten Lene i skranken.

”Jeg vil altså ikke have det gulv lakeret”, råber han.

”Rolig nu”, siger Lene. ”Fortæl lige hvad det handler om”.

”Det er nemt nok, jeg vil ikke have det stuegulv lakeret”, råber han igen.

”Undskyld, men vi har ret mange beboere, jeg ved altså ikke hvem du er eller hvad det er for noget med et gulv, vi må tage det forfra”, siger Lene.

Peter Hansen er meget ophidset, og råber: ”Lad være med at tale ned til mig, jeg er lige så meget værd som dig, og jeg vil ikke have det gulv lakeret!”.

Kontorassistenten er nu både irriteret og forvirret. Hun svarer i et meget bestemt tonefald: ”Jeg taler ikke ned til dig, men du er altså nødt til at falde ned på jorden, for jeg ved ikke hvad du taler om. Og så kan jeg ikke hjælpe dig”.

Peter Hansen råber igen: ”Lad være at tale sådan til mig. Du er her for at hjælpe mig, og du skal tale ordentligt”. Han er meget rød i hovedet og han står foran skranken og ryster over hele kroppen.

”Du skal også tale ordentligt, for ellers kan du bare gå igen”. Nu er Lene rigtig vred, og hun vil ikke finde sig i at blive overfuset.

Manden træder vredt et skridt frem mod skranken, og Lene er ved at blive nervøs, men så vender manden om på hælene og nærmest løber ud af kontoret.

Spørgsmål:

Kan sådan en situation gribes anderledes an, således at både Peter Hansen og Lene får en ordentlig samtale ud af det?

Hvorfor mon Peter Hansen er på ophidset? Er det almindeligt, eller er der noget i hans opførsel der tyder på, at han er en svag beboer?

Eller kan det være det på grund af at gulvet skal repareres, og han synes det er urimeligt?

Kan det være et problem, at fremmede skal ind i hans lejlighed?

Giv bud på, hvordan dialogen kunne have været grebet an, så der var kommet et for begge parter rimeligt resultat ud af det!

Hvordan skal dialogen fortsætte, for at få det gode resultat?

Case 3

Fatima Hussein kommer sturtende ind på ejendomskontoret. Hun er en traditionelt klædt i sort kjole og frakke, og bærer tørklæde. Hun er meget vred.

”Hvorfor kan jeg ikke låne festlokalet, alle andre hvor vi bor låner det”. Hun taler forståeligt, men med en del accent.

”Det skal du spørge bestyrelsesformanden om, det er ham der står for udlejningen”, svarer Mogens Kølner, ejendomsmesteren.

”Jeg har spurgt ham, men han siger nej”, svarer Fatima, ”Og det er ikke rigtigt, at vi ikke skal have lov, når alle andre kan leje det”.

Mogens siger igen: ”Du skal altså spørge bestyrelsesformanden, for vi har ikke med udlejningen at gøre”.

”Du skal hjælpe mig, for han siger bare nej, og det er fordi han ikke kan lide udlændinge”, siger Fatima. ”Han vil ikke hilse, når vi møder ham, og han taler grimt om udlændinge”.

”Hvorfra ved du at han taler grimt om jer, når I ikke taler sammen”? spørger Mogens.

”Det er lige meget” siger Fatima, ”Jeg ved at han ikke kan lide udlændinge og taler grimt om dem, det siger alle. Og det er ikke rigtigt af ham, at vi ikke kan få lov at bruge festlokalet, fordi vi ikke er danskere.” Fatima taler højere og højere.

”Du behøver ikke hidse dig op”, siger Mogens. ”Jeg kender Kristian (bestyrelsesformanden) rigtigt godt, og han taler ikke grimt om nogen. Det har jeg aldrig hørt.”

”Du er ikke udlænding, og du bestemmer, så han taler ikke grimt til dig”, siger Fatima med høj, vred stemme. ”Men han taler grimt om os, og vi må ikke det samme som danskerne!”

”Han taler på samme måde til alle”, siger Mogens. ”Du bliver ikke forskelsbehandlet, det ved jeg, det gør vi ikke i vores boligforening. Vi er ikke racister.”

”Du er ikke, men jeg tror Kristian er. Han kan ikke lide os, og han taler grimt. Du hører det ikke.” Fatima er nu både vred og fortvivlet. Hun føler ikke at hun kommer nogen vegne med snakken.

”Vi er ikke racister, det må vi ikke være”, gentager Mogens, der er træt af al den snak om forskelsbehandling. ”Men jeg kan ikke hjælpe dig, for jeg sidder ikke med udlejning af festlokalet. Kan du så ikke prøve at tage fat i næstformanden, Else, der bor i nummer 28?”

Hun siger, at hun ikke kan gøre noget. Jeg har spurgt” siger Fatima. ”Hun siger, at lokalet ikke kan lejes ud til os”.

”Jamen, jeg kan i hvert tilfælde ikke gøre noget ved det”, siger Mogens. Han kan godt mærke at situationen er dårlig, men ved ikke hvordan han skal komme videre.

Fatima Hussein går sin vej, vred og fortvivlet, og med en stærk følelse af forskelsbehandling, selv om hun får at vide, at de ikke er racister. Hun kan jo mærke det.

Reelt er der tale om, at lokalet er udlejet til anden side den dag Fatima gerne vil leje det. Men det opfatter hun ikke, hun opfatter at der specifikt ikke kan lejes ud til hende. Hvordan mon beskeden er blevet leveret!!

Spørgsmål:

Hvorfor tror du at har situationen så udviklet sig så u hensigtsmæssigt?

Brug dialogens elementer til at beskrive en samtale, der efterlader Fatima med en følelse af at være mødt og godt behandlet, og beskriv, hvordan der kunne have været opnået et kundemæssigt tilfredsstillende resultat med samtalen.

Case 4

Bestyrelsesforkvinde Marie Sørensen ringer til driftsleder Preben Engelbrecht, for at klage over en pågående malerentreprise. Hun og den øvrige bestyrelse mener ikke, at arbejdet udføres ordentligt.

”Hej Preben, det er Marie Sørensen. Vi holdt jo bestyrelsesmøde i går, og ved du hvad, vi er altså meget utilfredse med det malerarbejde der foregår for tiden. Flere beboere har klaget over, at deres vinduer ikke bliver malet godt nok.”

”Hej Marie. Det forstår jeg ikke, vi har altså ikke noget at sige malerne på?”

Der er flere lejligheder Preben, hvor vinduerne ser herrens ud! Vi i bestyrelsen har tænkt os at klage til malermester Nicolajsen, for den maler der er her sjusker”.

Driftslederen tager en dyb indånding: ”Marie, skal vi ikke lige tage og se på det sammen, for jeg har altså ikke hørt nogen klager. Måske kan du kigge over efter frokost, og så kan vi se på en af de lejligheder, hvor det ikke er godt nok?”

”Nej, det er ikke nødvendigt Preben, jeg har aftalt med de øvrige i bestyrelsen at jeg bare ringer til malermesteren, så må han sørge for ommaling, og for at det bliver bedre i de næste lejligheder.”

”Marie, du må ikke ringe til maleren, det er min opgave, ikke bestyrelsens. Desuden skal I tænke på, at vi har lavet en aftale med maleren om kun at vinduerne kun skal males én gang”.

Marie bliver utrætteligt ved: ”Preben, jeg kender altså Nicolajsen godt, og jeg kan fint snakke med ham selv, og den maler der går i afdelingen lige nu er der ingen der kender, og vi vil hellere have ham, der plejer at komme, han er altså bedre!”

Driftslederen kommer på banen igen: ”Marie, det er ikke en bestyrelsesopgave at ringe til vores håndværkere, det klarer vi i driften. Og maleren gør altså det vi har aftalt”. Og han fortsætter hastigt: ”Og vi kan ikke bestemme hvem Nicolajsen sender herud, det er noget han bestemmer.”

”Åh, vi kunne nu godt fortælle ham, at vi hellere vil have ham Petersen. Han snakker godt med alle herude, og han maler godt. Hvorfor skal vi sådan en ung fløs, der gør det alt for hurtigt, og ikke en gang har tid til en kop kaffe hos de gamle”.

Preben sukker lavmælt, og siger: ”Marie, jeg bliver nødt til at sige at vi ikke kan bestemme, hvem der skal male hos os, og i øvrigt synes jeg at han gør det fint. Men vis mig det du er utilfreds med, så kan vi snakke om det, og så ringer jeg til maleren”.

”Ja, nu er det vel os i bestyrelsen der bestemmer om det er godt nok, og det synes vi altså ikke det er.” Marie lyder sur nu.

”Marie, selvfølgelig sætter I standarden, men det snakkede vi jo om i foråret, da jeg udarbejdede tilbuddet til maleren, og vi aftalte også, hvad der er penge til, og det var kun én gange maling på vinduerne”.

”Jamen han er stadig ikke god nok, for flere vinduer ser herrens ud”. Bestyrelsesforkvinden insisterer.

Spørgsmål:

Hvad er det for forskellige problemstillinger Marie giver udtryk for?

Hvad er Prebens dilemma?

Hvordan skal Preben Engelbrecht fortsætte og afslutte samtalen, så den både får karakter af dialog, får en for kunden (Marie Sørensen) tilfredsstillende løsning, og så Preben ikke har afgivet noget af sin suverænitæt.

Case 5

”Jeg siger, at du lyver, det var ikke det vi aftalte” råber Allan, afdelingsbestyrelsesmedlem, hen over skrivebordet til Lone Mortensen, social vicevært i afdeling ”Galgebakken”.

Lone forsøger at bevare roen. ”Allan, jeg sagde, at I kunne søge dispensation for alkoholforbuddet, jeg sagde ikke at I fik det.”

”Vi vil slet ikke lave den kortaften, hvis ikke vi må få en øl og en dram til maden”, råber Allan. ”Og så er det din skyld, at det ikke bliver til noget.”

”Du skal ikke råbe af mig, og der er ikke noget der min skyld i dette her. Jeg sagde, at I kunne snakke med bestyrelsen i ”Fægtehøj” om de ville give dispensation for deres alkoholforbud. Jeg har ikke lovet noget.” Nu er Lone vred, og også hun hæver stemmen.

”Du sagde, at du havde styr det, og at vi bare skulle planlægge aftenen. Og folk er inviteret og alt muligt. Det er noget pis. Og du lyver altså!”. Allan bøjer sig frem mod Lone og nærmest spytter ordene ud over skrivebordet.

Lone rejser sig: ”Gå nu Allan. Du skal ikke true mig, og du skal heller ikke sige at jeg lyver. Gå og kom igen, når du kan snakke ordentligt”. Hun peger hen mod døren med en hånd, der ryster let.

”Jeg kommer fandme ikke igen. Jeg gider kraftædeme ikke snakke mere med dig, du er ikke til at stole på”. Allan skrider ud af lokalet.

Allan fortæller historien, som han oplever den, til resten af bestyrelsen, og til festudvalget for kortaftenen. Han fortæller at det er Lones skyld, at aftenen ikke bliver til noget, fordi hun ikke har sørget for at de kan servere noget at drikke.

Bestyrelsen deler sig i to lejre, dem der bliver tosset på Lone, og dem der maner til besindelse. ”Det hele er nok en misforståelse”, mener flere.

Der kan ikke kompenseres for forbuddet mod udskænkning af alkohol i festlokalet hos ”Fægtehøj”, så arrangementet aflyses, til stor ærgrelse for mange, ikke mindst i festkomitéen.

”Det er hele er Lones skyld”, siger Allan, ”og det er ikke første gang, at man ikke har kunnet stole på hende. Jeg synes, at vi skal få hende fyret, og få én med noget mere gang i”, slutter han af.

Flere fra bestyrelsen afviser den snak, og siger at de vil tale med Lone.

”Jeg er ikke skyld i aflysningen”, siger Lone, ”jeg havde sagt at festudvalget selv skulle søge hos ”Fægtehøj”. Jeg kan ikke påtage mig alle opgaver, når I vil holde fest! Jeg er her kun for at hjælpe, hvor det er nødvendigt, det har I selv været med til at bestemme”, siger hun trodsigt.

”Det var jo nødvendigt”, siger Mona fra bestyrelsen. ”Allan er jo lidt alkoholiker, du ved godt, han ikke kan så meget selv”.

”Jeg synes ærlig talt, at han godt selv kunne ringe”. Lone lyder rigtigt sur. Hvorfor kan de ikke forstå, at det er en opgave hun ikke skal løse, ifølge den aftale hun og bestyrelsen har indgået. Hun skal jo ikke være barnepige!

Bestyrelsesmedlemmerne går igen, det nytter åbenbart ikke at snakke med Lone. De er nu også tilbøjelige til at mene, at hun ikke er den rette som social vicevært, og de bestyrelsen retter en henvendelse til forretningsføreren – de vil have hende fyret.

Max Knudsen, forretningsføreren, tager en snak med Lone. ”De klager over dig Lone, og vil have dig fyret. Hvad sker der?”

Lone forklarer, at hun ikke har gjort noget forkert, men at de ser forskelligt på tingene. Max siger, at han ikke forstår at hun ikke bare ringede og fik afklaret den dispensation, for hun ved jo at Allan har svært ved at tage sig sammen.

”Jamen Max, det er jo den slags opgaver vi aftalte at jeg IKKE skulle tage mig af”, Lone er fortvivlet.

”Helt ærligt Lone, hvad var der gået af dig, for at ringe”, spørger Max. ”Prøv at få oprettet den gode tone. Giv dem en undskyldning. Gør det bedre næste gang, jeg vil jo for pokker nødt af med dig.”

Jeg vil ikke give en undskyldning, tænker Lone, men siger: ”Jeg tager en snak med bestyrelsen”.

”Jeg er ked af, at vi er kommet på kant med hinanden, for jeg er glad for jer, for afdelingen og for arbejdet. Skal vi prøve at få det til at køre igen, lave klarere aftaler, så vi ikke kommer i sådan en dum situation?” siger Lone på et møde med den samlede bestyrelse.

Allan tager straks ordet: ”Vi kan ikke stole på dig. Jeg synes at du skal rejse.” De andre prøver at sige noget, men han fremturer hele tiden med verbale angreb.

”Allan, jeg ved godt at du ikke kan lide mig, men hvad med at lade de andre tale også? Hvis du tier stille, så kan vi andre få en ordentlig dialog!”, siger Lone i en meget bestemt tone.

”Se, nu er du på nakken af mig igen. Enten skrider du ellers gør jeg!” Allan rejser sig og vader ud.

Resten af bestyrelsen sidder frustrerede tilbage. De vil gerne snakke med Lone, finde en løsning, men de synes også, at hun er for grov ved Allan.

Spørgsmål:

Hvad har reelt gjort Allan så vred?

Hvilke faktorer gør Lone frustreret?

Kom med forslag til, hvordan konflikten kan løses, så Allan bliver i bestyrelsen, og Lone i sit job? Giv forslag til, hvordan lignende situationer kan undgås frem over? Hvad skal Lone lære om dialog? Kan hun tilrettelægge sine svar, så lignende konflikter ikke opstår, uden at hun skal bøje af på det der er vigtigt for hende? Hvad kan og skal Lones leder gøre for at løse konflikten?

Case 6

Merete Johansen sidder ved skranken i det lokale servicekontor, og passer både telefonen og kunder, der kommer til disken. Hun bruger headset, og er lige nu på "hold" hos en af selskabets leverandører, som hun skal have en besked af.

Abdul Ziad kommer stormende ind på kontoret og råber: "Nu er mit lille barn syg igen, vi er nødt til at få en anden lejlighed!".

Merete sætter en finger foran munden og hvisker "Syzzz", og peger op på headsettet og øret.

Abdul fortsætter med at tale meget højt: "Jeg kan ikke vente længere, der skal ske noget nu. Det går ikke at mit barn hele tiden er syg, forstår du det!"

Merete prøver igen at gøre ham opmærksom på, at hun "taler" i telefon, men beboeren reagerer med at tale højere.

"Du skal forstå, hvad jeg siger. Hvornår kan vi få en anden lejlighed? Der er mug i lejligheden, mit lille barn er meget syg."

Merete ved ikke, hvordan hun skal reagere, men hun nikker, og peger så op på øret igen.

Beboeren bliver nu forvirret. "Kan du ikke forstå hvad jeg siger? Jeg siger igen, at min lejlighed ikke er god, den er fuld med mug, og vi bliver syge!" Han taler lidt højere.

Der kommer en stemme i telefonen og Merete bliver uopmærksom på Abdul. "Ja?" siger hun, "kan vi få leveret i denne uge?"

Beboeren bliver nu meget vred. "Hvorfor taler du med en anden? Gider du ikke høre på mig?" Han træder et skridt tættere på skranken, og ser vredt på Merete.

Merete bliver beklemt ved situationen, men ved ikke hvordan hun skal løse den. Hun har ventet længe i røret på, at få besked fra leverandøren, men Abdul bliver nu mere og mere rød i hovedet, og hun taber tråden i begge samtaler.

"Øjeblik", siger hun til leverandøren", og vender fokus mod beboeren. "Øjeblik", siger hun igen, nu til Abdul.

"Jeg kan ikke vente længere", råber Abdul. "Jeg har sagt det til dig flere gange, og du har lovet at se på det. Hvorfor sker der ikke noget? Mit barn er blevet indlagt på sygehus, og det er jeres skyld!"

"Hallo, hvad sker der?" lyder det nu i telefonen. "Jeg ringer tilbage", siger Merete og slår telefonen fra.

"Tag det nu med ro", siger hun til Abdul. "Jeg talte i telefon, var optaget, så du kan ikke bare råbe!"

"Du forstår ingenting, du kan ikke lide mig", råber Abdul og er meget vred. Han har tilsyneladende ikke hørt hvad Merete sagde.

”Tag nu lige at falde ned”, siger Merete højt. Hun er også vred. Hun havde ventet længe på den leverandørsamtale, og nu er det hele bare noget kludder.

Spørgsmål:

Hvorfor er Abdul så vred? Og hvorfor forstår han ikke situationen og venter?

Hvad er det der går fundamentalt galt med deres samtale?

Hvordan skal Merete gribe situationen an, for at undgå den ubehagelige udvikling samtalen tager?

Er det hensigtsmæssigt at Merete skal passe telefonen i skrankens beboeråbningstid?

Prøv at beskrive en hensigtsmæssig situation og dialog mellem de to, fra Abdul kommer ind i servicekontoret.

Case 7

”Du sagde, at jeg stod langt oppe på listen. Hvorfor har jeg så stadig ikke fået en lejlighed?” En ung pige i sort tøj, sorte negle og med piercinger og masser øreringe står og småstamper vredt foran udlejningssskranken.

”Fordi der endnu ikke har været en ledig lejlighed i de områder du ønsker” svarede udlejningsmedarbejder Dorte.

”Jamen, jeg ved at der er flyttet flere ud siden jeg var her sidst” siger pigen, og ser meget bestemt på Dorte. ”Gør I forskel på folk?”

”Hvad mener du?”, spørger Dorte fortørnet. ”Selvfølgelig gør vi ikke forskel. Der har bare ikke været ledige lejemål.”

”Hvornår kan jeg så forvente at der er noget?” spørger pigen. ”Jeg har bare så meget brug for et sted at bo.”

Jamen, det har vi også mange andre der har” svarer Dorte. ”Du må have tålmodighed lige som alle andre. Vi kan jo ikke hekse” siger Dorte og ser stram ud i ansigtet.

”Du forstår ikke en skid” siger pigen. ”Min mor er bare så ulidelig, drikker og har alle mulige åndsvage stoddere hængende. Jeg kan fandme ikke holde det ud!”

”Kan du ikke flytte hen til nogen?” Dorte tør lidt op ved pigens ord.

”Jeg vil for fanden bare have mit eget, kan du ikke forstå det?” hvæser pigen.

”Jo, men der er jo ikke noget lige nu” svarer Dorte.

”Jamen jeg har set at der er flyttet andre ind i afdelingen, selv om du siger at der ikke er ledige lejligheder”. Pigen taler højt og vredt.

”Hør nu” begynder Dorte, men afbrydes af pigen. ”I er lige som kommunen, I snakker og der sker ikke en skid. Og I tror ikke at jeg har fattet, at I ikke kan lide punkere”.

Dorte bliver helt forvirret og får ikke svaret før pigen udbryder: ”Jeg skrider igen, for her er ikke noget at gøre”. Hun vender om og skrider ud af lokalet.

Spørgsmål:

Hvad er grundene til at pigen reagerer så voldsomt?

Hvad er grundene til Dortes måde at reagere på?

Hvordan kan samtalen gennemføres som en dialog, hvor både pigen og Dorte får sagt det de gerne vil, får forståelse for hinandens udgangspunkt, og får afsluttet med en form for aftale?

Case 8

Ejendomsfunktionær Ejgil Alfredsen er i gang med sit ”grønne arbejde”, da lille Michael kommer forbi med sin cykel.

”Ejgil, min cykel er punkteret, se” siger Michael fortvivlet. Den lille blå cykel er ganske rigtig punkteret på baghjulet, og knægten er rigtig ked af det.

Ejgil kender drengen, og ved at han ikke har det så let. Moren er alene med 3 drenge, hun arbejder som rengøringsassistent, pengene er små og hun har ikke meget tid til børnene. Cyklen er knægtens kæreste eje, og det som han får det meste af dagen til at gå med.

”Kan du ikke få Allan til at lappe den, når han kommer fra skole?” spørger Ejgil. ”Nej, for han er til fodbold”. Michael begynder at græde.

”Ved du hvad, den fikser jeg lige” siger Ejgil. Og tager cyklen over armen, for at bære den hen i kælderen.

I det samme kommer Fru Larsen forbi. ”Er det en cykel, der har ligget og flydt? Dem er der mange af, så det er godt du rydder op!” siger hun. ”Nej”, siger Ejgil, ”det er Michaels, den er punkteret, og vi skal lige have den repareret”.

”Det hører da vist ikke til jobbet” siger Fru Larsen syrligt. ”Har du ikke nok at lave, det er ikke alle buske, der er klippet endnu!”

”Jeg skal nok selv prioritere min tid lille dame” siger Ejgil, og går videre med cyklen.

”Jamen du har jo klaget over mangel på tid, det siger min nabo, der er i bestyrelsen” råber fruén efter ham.

”Jeg skal bare lige hjælpe en lille dreng Fru Larsen. Det kalder man en god gerning” svarer Ejgil.

”Du får ikke løn for gode gerninger, men for at passe dit job” råber Fru Larsen, mens hun går bagved Ejgil og forsøger at få kontakt.

”Fru Larsen, De er ikke min chef. Det passer jeg selv, gå nu hjem.” vender Ejgil sig om og siger. Og så går han ned i kælderen. Michael går stille og kuet bag ham, mens han forsøger at undgå skældud af Fru Larsen.

Fru Larsen skummer af raseri og siger: ”Jeg skal indberette dette til bestyrelsen Alfredsen, det kan jeg ikke acceptere. Og så den opførsel!” Hun vender sig om og marcherer derfra.

Spørgsmål:

Er det rigtigt af Ejgil at tilbyde at reparere cyklen? Det står nok ikke i hans jobbeskrivelse.

Hvorfor er Fru Larsen sur?

Prøv at gennemføre forløbet som en dialog, hvor det lykkes Ejgil at overbevise Fru Larsen om det rigtige i det han gør, og hvor han får hende som allieret.

Case 9

Ejendomsmester Vivian Thomsen har udarbejdet et tilbudsmateriale om indkøb af et nyt vaskeri, har sendt det til en række leverandører, og fået en række tilbud tilbage. De skal nu gennemgås sammen med afdelingsbestyrelsen.

”Det er Nortec, der kommer tættest på at opfylde de krav vi har opstillet” siger Vivian på aftenens bestyrelsesmøde.

”Jamen vi har i bestyrelsen drøftet, at vi bedst kunne lide Saniva, da vi var på den runde til leverandørerne!” siger bestyrelsesformand Axel Hviid. ”De var mest imødekommende” slutter han.

”Det har jo så ikke så meget at gøre med vores kravspecifikation” siger Vivian. ”Det er Nordtec, der lever bedst op til kravene, både teknisk og økonomisk”.

”Saniva forstod bedst det vi vil med vaskeriet. De var bedst at snakke med, og vi skal jo samarbejde med dem” insisterer Axel, ”i ønsker dem, det er vi nu enige om i bestyrelsen”.

”Man kan ikke fravige sin kravspecifikation” siger Vivian ”forbi man bedre kan lide nogle andre.”

”Det har vi nu bestemt, og dermed slut” siger Axel med fast røst, og ser sig om på sin bestyrelse, der nikker samstemmende.

”Det kan jeg ikke gå med til” siger Vivian vredt. ”Det er du vist nødt til” siger Axel.

”Nej” siger Vivian, ”Det går jeg videre med til forretningsføreren og organisationsbestyrelsen”.

”Måske skal du passe på at det ikke rammer dig selv og dit job” svarer Axel og stirrer vredt på hende. ”Vi har flere ting vi kan klage over, hvis du vil have det på den måde!”

Vivian ser målløs på ham. ”Klager? Det har du da ikke snakket om før!”

”Nej, men hvis du ikke vil høre, så må du jo føle”.

Vivian griner fjoget. ”Høre og føle! Vi er sgu da ikke børn Axel. Nu må du holde op!”

”Du skal ikke lære os, hvordan vi skal gøre. Vi har altid selv bestemt” svarer Axel, og ser ikke ud til at kunne se noget sjovt ved situationen. ”Så pas nu hellere på”.

Vivian rejser sig, tager sit overtøj, og går mens hun siger: ”Lad os tage det sammen med Preben Laursen (forretningsfører) i morgen. Det her løber af sporet”.

Spørgsmål:

Hvad er hovedkonflikten set fra henholdsvis bestyrelsens og Vivians synspunkt?

Prøv at beskrive forløbet som en konstruktiv dialog, der ikke ender i en konflikt, selv om bestyrelsen må erkende, at de ikke kan fravige tilbudsreglerne.

Case 10

Ejendomsfunktionæren sidder ved sin telefon klokken fem minutter i ni. Det var lige før telefontiden er forbi, klokken ni, og da telefonen ringer, overvejer han kort at lade være at lade tage den.

”Ejendomskontoret, det er Sørensen!” Han tager den alligevel.

”Det er Diana i nummer 25, anden sal til højre” siger en lille tynd stemme. ”Jeg kan ikke få min vaskemaskine til at virke”.

”Du er nyindflyttet ikke?” spørger Sørensen. ”Jo”, svarer Diana. ”Vi flyttede ind den første”.

”Har du læst den udleverede brugsanvisning?” spørger Sørensen.

”Jo, det har jeg, men det er ikke det der er problemet. Den vil ikke gå i gang”.

”Har du læst brugsanvisningen, om hvordan den skal startes?” spørger Sørensen igen og tænker på, hvorfor folk altid ringer i stedet for selv at læse brugsanvisningen og prøve igen.

”Jeg har altså læst det hele og vi har prøvet, både mig og min veninde, men den vil ikke starte” siger hun spagfærdigt.

”Jeg tror du har overset noget, og ved ikke hvornår jeg kan komme forbi, for der er ret travlt her” siger ejendomsfunktionæren, for han ved at så løser problemerne sig tit af sig selv.

”Jamen jeg har altså rigtig meget vasketøj, der skal vaskes” siger Diana. ”Min lille bruger så meget tøj, og vi har haft travlt med indflytningen, så jeg har ikke nået det, og nu har jeg næsten ikke mere rent...”

Sørensen afbryder: ”Du må altså vente lidt endnu, for vi kan ikke bare smide alt hvad vi har i hænderne og løbe, så snart nogen ringer. Måske kan vi komme i eftermiddag, ellers bliver det altså først i morgen. Tror du ikke, du skal prøve at starte den igen?”

Diana lyder lidt desperat nu: ”Jeg ved ikke hvordan jeg skal prøve noget andet, når vi har prøvet alt muligt. Men så må jeg jo vente. Hvornår kommer I så?”

Sørensen sukker utålmodigt for sig selv og siger: ”I eftermiddag eller i morgen”.

”Jamen så går jeg ingen steder, så venter jeg på at I kommer” siger beboeren og sukker opgivende.

Spørgsmål:

Er det rimelig service Sørensen yder?

Kunne han have grebet situationen anderledes an?

Beskriv samtalen som den vil forløbe som en anerkendende dialog, hvor både Diana og Sørensen får noget ud af samtalen!

Case 11

”Jeg bor i rækkehus i Askparken nr. 10 sammen med min mand, men jeg vil gerne skrives op til en lejlighed”, siger kvinden der står i udlejningen.

”Skal I skrives op til noget andet?” spørger Nina, udlejningsmedarbejderen venligt.

”Nej, jeg skal skrives op” siger kvinden.

”Hvad så med din mand?” spørger Nina.

”Hvad med ham?” spørger kvinden forundret.

”Skal han ikke flytte med, eller hvad?” spørger Nina. ”Nej” svarer kvinden.

Nina er forvirret, men spørger så: ”Skal I skilles?”

”Det ved jeg ikke” svarer kvinden, og Nina er nu endnu mere forvirret. ”Hvorfor vil du så have en anden lejlighed? spørger hun.

”Jeg vil ikke bo der mere” svarer kvinden, og siger ikke mere. Hun står og ser ned i disken.

”Er der noget galt med lejligheden?” spørger den forvirrede Nina, og overvejer kort om kvinden er tosset.

”Min mand er ikke ordentlig” siger kvinden og kigger sig omkring, for at se hvem der kan høre hende.

Nina er stadig lidt forvirret. ”Hvorfor er han ikke ordentlig?” spørger hun, og overvejer igen om kvinden er lidt skør.

”Jeg kan ikke li’ tale om det her” næsten hvisker kvinden og ser forskræmt ud. ”Kan jeg ikke bare blive skrevet op?”

”Det er ikke så let, for I kan jo ikke have to lejemål, når I er gift” siger Nina, og prøver at lyde pædagogisk. Kvinden er vist skør.

Kvinden begynder pludselig at græde. ”Jamen jeg kan ikke holde det ud mere. Han slår mig og jeg skal altså væk derfra!” Nu hulker hun højt, og overkroppen falder sammen over skanken.

Spørgsmål:

Hvorfor tror I det det varer så længe før Nina får fundet ud, hvad kvindens problem er? Burde hun ikke kunne fange det med det samme?

Beskriv samtalen som en dialog med brug af empatisk kommunikation

Forslag til øvelser og gruppearbejder

Individuelle øvelser

Øvelse 1

Beskriv hvilke kerneydelser du har ansvaret for.

Øvelse 2

Beskriv din egen ”serviceprofil”, hvordan og beskriv den service du yder ud over kerneydelserne?

Hvordan vil din chef og dine kollegaer beskrive din serviceprofil?

Hvordan vil beboerne beskrive din service?

Passer din egen karakteristik med de andres? Hvorfor – hvorfor ikke?

Øvelse 3

Medbring en karakteristik af din kommunikationsmåde fra din chef og en kollega

Prøv selv at give en karakteristik af din kommunikationsmåde

Passer din egen karakteristik med de andres? Hvorfor – hvorfor ikke?

Øvelse 4

Kom med et eksempel på en kommunikationssituation fra din hverdag, der gik i hårnude pga. manglende dialog.

Kom med et eksempel på en kommunikationssituation fra din hverdag, der gik godt pga. en god dialog.

Øvelse 5

Giv et eksempel på en situation, hvor du har anvendt empati, og fortæl hvilke fordele det gav beboeren og dig.

Giv et eksempel på en situation, hvor du med fordel **kunne** have anvendt empati, og beskriv, hvordan det kunne have givet en bedre situation end du faktisk oplevede.

Øvelse 6

Fortæl om en konflikt du har været involveret i. Beskriv konfliktens udvikling trin for trin, og vurder om du kunne have gjort anderledes, og dermed forhindret konflikten i at eskalere.

Hvordan ville den anden part i konflikten have beskrevet den, tror du?

Gruppeøvelser

Gruppearbejde 1

Alle i gruppen kommer med et eksempel på en god servicesituation fra deres hverdag på skift, og de andre i gruppen spørger ind til situationen, og hjælper 'personen i den varme stol' med at klarlægge, hvilke faktorer, der gjorde situationen god.

Udspørgerne må ikke give deres egen mening til kende, men skal blot hjælpe til klarhed gennem nysgerrige spørgsmål.

Gruppearbejde 2

Vælg en kommunikationssituation, der ikke gik som ønsket, fra hver af deltagerne i gruppen, og diskuter hvordan den kunne have været løst bedre.

Diskussionen skal foregå som hjælp og vejledning til den deltager hvis historie diskuteres, dvs. det er forbudt at fordømme eller dømme de handlinger, der er foregået – det er kun tilladt at give gode råd om, hvordan det kunne have foregået mere dialogisk.

Gruppearbejde 3, 4 og 5

Lad 2 fra gruppen gennemspille en af de ovenstående casestories, og lad resten af gruppen være 'reflekterende team', dvs. være dem der sidder i baggrunden og giver gode råd til at få situationen til at udvikle sig bedre. Casen skal spilles ca. 20 minutter inkl. det reflekterende teams snakke.

Det reflekterende team beslutter selv, hvornår de vil stoppe spillet og tage en lille snak indbyrdes. Det reflekterende team må ikke give sine gode råd direkte til den der spiller ansat, men skal i stedet sidde og snakke højt (indbyrdes) om det der sker, og give de gode råd således: 'Jeg tror at Lene nu skulle tage at spørge ind til, hvorfor Peter Hansen er så vred...'. Og så kan resten af det reflekterende team diskutere den idé lidt. De må højst snakke i 3 minutter, før spillet skal fortsættes. Den der spiller den ansatte i casen bestemmer selv, hvilke gode råd han/hun vil bruge.

Efter spillet er gennemført, diskuterer hele gruppen i hvilket omfang der blev anvendt dialog, dvs.:

- aktiv lytning (i forhold til den der spiller 'beboer')
- respekt
- empati
- nærværd
- nysgerrighed
- anerkendelse
- klar tale (at den der spiller ansat fik udtrykt sine meninger overfor 'beboeren', på en hensigtsmæssig måde)
- der kom et konkret og konstruktivt resultat ud af samtalen mellem 'beboer' og 'ansat'

Gruppearbejde 6

Alle i gruppen beskriver, på skift, den konfliktsituation de har valgt i øvelse 6, og modtager gode råd fra de andre i gruppen til, hvordan konflikten kunne have været undgået eller nedtonet.

Her øves mediation. Det er forbudt at fordømme eller dømme de handlinger, de er foregået – det er kun tilladt at give gode råd om, hvordan det kunne have foregået mere dialogisk.

Gruppearbejde 7

Gruppen skriver i fællesskab et servicekoncept for en fiktiv boligorganisation, der fortæller hvordan frontmedarbejdere skal servicere beboerne så:

- De oplever at blive mødt i en dialog
- De oplever at få god service
- Der altid indgås en konstruktiv aftale, når en beboer henvender sig
- Hvordan konflikter håndteres
- Hvordan situationer med voldsomme beboere håndteres

Litteratur- og linkliste

Empati:

<http://da.wikipedia.org/wiki/Empati>

[http://www.denstoredanske.dk/Krop, psyke og sundhed/Psykologi/Psykodynamik, terapiformer og begreber/empati](http://www.denstoredanske.dk/Krop,_psyke_og_sundhed/Psykologi/Psykodynamik,_terapiformer_og_begreber/empati)

<http://www.biblioteksvagten.dk/svar.asp?qaid=19309>

<http://www.psykosyntese.dk/o-70/>

<http://www.empatisk-ledelse.dk/Om-Empati/Om-Empati.html>

Anerkendende kommunikation:

<https://fiu.lo.dk/underviser/Linksamling/Default.aspx?TermID=10800123>

<http://www.etsundtarbejdsliv.dk/vs.aspx>

<http://www.saxo.com/dk/subject/anerkendende-relationer.aspx>

<http://www.lederweb.dk/Strategi/Kommunikation/Artikel/79393/Tank-i-forskellighed-nar-du-kommunikerer---Introduktion-til-Appreciative-Inquiry>

<http://www.saxo.com/dk/subject/appreciative-inquiry.aspx>

<http://www.arbejdsmiljoweb.dk/Trivsel/Stress/arbejdsplads/anerkendende%20tilgang.aspx>

<http://www.cifs.dk/scripts/artikel.asp?id=1713&lng=1>

<http://www.kommunikationsforening.dk/Menu/Fagligt+nyt/Artikler/Den+professionelle+samtale+i+kr+ydsfeltet+melle+systemsprog+og+hverdagssprog>

http://www.mru.dk/mru_tilbyder/ai/

Dialog:

http://www.arbejdsmiljoweb.dk/Din_arbejdsplads/Undervisning/Konflikter%20i%20skolen/S%C3%A5dan%20tackler%20du%20konflikter/Dialog%20og%20kommunikation.aspx

<http://www.centerforborgerdialog.dk/>

<http://www.utopiskehorisonter.dk/dialog.htm>

Konflikthåndtering og mediation:

<http://da.wikipedia.org/wiki/Konflikth%C3%A5ndtering>

<http://www.mediationsinstituttet.com/index.php?id=324566#/324484/>

<http://www.konfliktloesning.dk/>

http://www.stikboksen.dk/Arbejdsmiljoweb,-d-,dk/Home/Trivsel/Lederens_trivsel/Konflikter/Konfliktloesning.aspx

<http://www.mandala.dk/gaia/winwin.shtml>

Relationer:

http://www.trojka.dk/sogs2004/fig4_6.pdf

<http://www.leksikon.org/art.php?n=2403>

<http://www.sbi.dk/boligforhold/boliger/beboerservice-i-boligomrader/sbipressemeddelelse.2006-01-12.9429729876/>

http://www.arbejdsmiljoweb.dk/Din_arbejdsplads/Undervisning/Konflikter%20i%20skolen/S%C3%A5dan%20tackler%20du%20konflikter/Sociale%20f%C3%A6rdigheder.aspx

http://www.denstoredanske.dk/Krop,_psyke_og_sundhed/Psykologi/Psykologiske_termer/social_kompetence

<http://www.saxo.com/dk/item/anders-persson-social-kompetence-haefdet.aspx?adgroupid=270163631&gclid=CKO45rzE86QCFUaIDgodKjvvhQ>

Bilag 1

E-læring?

Kurset kan med fordel suppleres med en e-læringside (hjemmeside), hvor deltagerne før kurset, i mellemprioroden og efterfølgende kan downloade materialer og fortsætte kontakten og diskussionerne i et fagligt forum.

Fordel

Før kurset – deltagerne kan hente introducerende materialer til gennemlæsning før start. Materialet kan indeholde spørgsmål, der hjælper deltagerne til at forberede et par kommunikationssituationer, som de gerne vil snakke om, før de møder op.

Mellemprioroden – deltagerne kan bruge hinanden og underviserne som hjælpere på de kommunikationsudfordringer, som de står med. Deltagerne kan downloade og forberede sig på det materiale, der skal bruges i 2. blok.

Desuden kan de gennemføre en quiz, der giver dem et billede af, hvor godt de har forstået de præsenterede værktøjer. Svarene i quizen kan ligeledes hjælpe dem til en dybere forståelse af metoderne. Se 'Quiz'.

Efter kurset – deltagerne evaluerer kurset elektronisk. De kan desuden fortsat være med i et forum om relationsskabende kommunikation, hvor de kan diskutere med hinanden, andre ligesindede og med underviserne.

De kan i en periode downloade det udleverede materiale, og de kan gennemføre quizen igen, hvis de vil teste deres viden.

Quiz:

Der kan udarbejdes en quiz, hvor deltagerne kan teste deres evne til at anvende de gennemgåede værktøjer.

Quizen kan udarbejdes sådan, at de tilbagemeldinger deltagerne får på deres egne svar indeholder de rigtige svar, og så svarene dermed bliver en hjælp til at anvende redskaberne hensigtsmæssigt.