

Case til træning - Skråningen og de sure borgere



Skråningen i et beboelsesområde har tidligere være et passet område med beplantning, men voksede så til krat, og derfor besluttede kommunen at knuse krattet og i stedet holde det som græs. Skråningen er blevet passet med robotplæneklipper, men den skrider og ødelægger beplantningen, hvilket en gruppe borgere er stærkt utilfredse med. De har derfor bedt om, at din kollega Ingeborg møder dem ved skråningen for at drøfte problemstillingen.

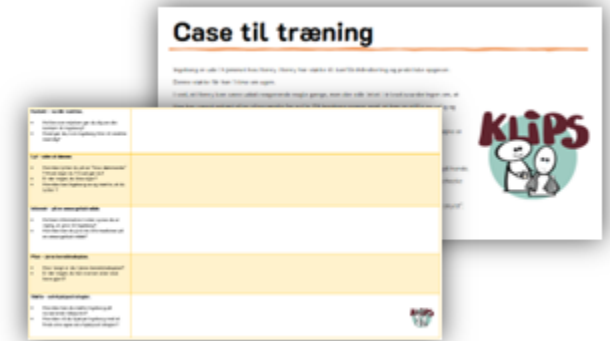
Da Ingeborg møder op, har der samlet sig 12 personer fra den omkringliggende beboelse. De ser vrede ud og står med armene over kors eller hænderne i siden. En af dem træder frem og gestikulerer med hænderne mod skråningen, mens han siger med vred og høj stemme: ”Hvad synes du selv, det ligner? Er det måske dig, som skal glo på det her hver dag?” Ingeborg forsøger forgæves at mindske konflikten, og flere træder nu frem og taler højt og anklagende i munden på hinanden. To andre borgere er begyndt at filme med mobiltelefoner, mens den ene forlanger, at Ingeborg fremlægger en plan på stedet for, hvordan problemet kan udbedres. Mødet slutter ved, at Ingeborg siger, at hun vil invitere dem på ny, når hun har fået flere svar. Det gør dem ikke mere tilfredse og da Ingeborg kører, kan hun høre dem råbe ”inkompetente kvinde og spild af tid” efter hende.

Da Ingeborg kommer tilbage på kontoret, fortæller hun hektisk og højlydt, hvad der er sket. Hun slår ud med armene og slår sig selv på panden”for fanden da osse, det er min egen skyld, at jeg ikke var mere forberedt”. Ingeborg går uroligt rundt i lokalet og kigger mod loftet, mod døren, mod vinduet.

Digt selv videre på casen og brug den til caseopgaven i grupper. Brug den viden I har fået fra KLIPS undervisningen.

Kontakt – vurdér reaktion. • Hvilke overvejelser har du, når du tager kontakt til Ingeborg? • Hvad gør du, hvis Ingeborg ikke vil snakke med dig?	
Lyt - uden at dømme. • Hvordan lytter du på en ”Ikke-dømmende” måde? Hvad siger du ? Hvad gør du? • Er der noget, du ikke siger/gør? • Hvordan kan Ingeborg se og mærke, at du lytter ?	
Informér - på en omsorgsfuld måde. • Hvilken information/viden synes du er vigtig, at give til Ingeborg? • Hvordan kan du give de informationer på en omsorgsfuld måde?	
Plan – jeres beredskabsplan. • Hvor er jeres beredskabsplan? Hvor langt er du i den? • Er der noget, du har overset eller skal have gjort?	
Støtte - selvhjælpsstrategier. • Hvordan kan du støtte Ingeborg på nuværende tidspunkt? • Hvordan vil du hjælpe Ingeborg med at finde sine egne selvhjælpsstrategier?	

Case til træning – Vred borger ringer



Der er givet gravetilladelse til entreprenør på privat vej grundet ledningsarbejde i et beboelsesområde. Det betyder, at området i perioden ikke er tilgængeligt med bil. Der kan dog parkeres tæt ved. En borger er stærkt utilfreds med, at der skal graves i ”hans” vej, og han har henvendt sig både til entreprenøren og på mail til kommunen.

Gravearbejdet nu er i gang. Borgeren ringer, og din kollega Ingeborg besvarer opkaldet. Du kan både se og høre på Ingeborg, at det er svært at få et ord indført i samtalen. Borgeren er vred og råber: ”Hvad har I gang i? De aner jo ikke en skid om, hvad de laver her ud på vejen– Idioter!”. Ingeborg når kun at fremstamme et ”Jamen..”, inden borgere fortsætter sit råberi: ”Jeg har arbejdet som entreprenør, og dét her ... det er sgu ikke i orden! Vores vej kommer jo til at tabe værdi – og desuden så har I bare at etablere asfalt i fuld bredde.... ellers så skal jeg sørge for, at du forstår hvem, der betaler din løn! Desuden skal jeg holde min kones 50 års fødselsdag på lørdag, og jeg forventer, at du fortæller mig, hvordan mine gæster skal komme til at parkere her, fatter du det?”

Ingeborg er blevet helt rød i ansigtet og fremstammer korte afbrudte sætning samtidig med borgerens råben. Pludselig bliver der helt stille, og Ingeborg mumler nu med tårer i øjnene et stille ”Hallo?”, og du kan se, at hendes hænder ryster.

Digt selv videre på casen og brug den til caseopgaven i grupper. Brug den viden I har fået fra KLIPS undervisningen.

Kontakt – vurdér reaktion. • Hvilke overvejelser har du, når du tager kontakt til Ingeborg? • Hvad gør du, hvis Ingeborg ikke vil snakke med dig?	
Lyt - uden at dømme. • Hvordan lytter du på en ”Ikke-dømmende” måde? Hvad siger du ? Hvad gør du? • Er der noget, du ikke siger/gør? • Hvordan kan Ingeborg se og mærke, at du lytter ?	
Informér - på en omsorgsfuld måde. • Hvilken information/viden synes du er vigtig, at give til Ingeborg? • Hvordan kan du give de informationer på en omsorgsfuld måde?	
Plan – jeres beredskabsplan. • Hvor er jeres beredskabsplan? Hvor langt er du i den? • Er der noget, du har overset eller skal have gjort?	
Støtte - selvhjælpsstrategier. • Hvordan kan du støtte Ingeborg på nuværende tidspunkt? • Hvordan vil du hjælpe Ingeborg med at finde sine egne selvhjælpsstrategier?	

Case til træning - Borger bor på døgninstitution



Ingeborg er din gode kollega. I er på dagvagt sammen, og hun er inde ved Henry, som er en beboer, I begge kender godt.

I ved, at Henry kan være udadreagerende nogle gange, men der står intet i trivselsvurderingen om, at han har været opkørt eller uligevægtig for nylig. Så du regner med, at han er i sin habituelle tilstand.

Du sidder på kontoret, da Ingeborg kommer ind med hurtige skridt. Hendes øjne er spærrede op, og hun trækker vejret hurtigt.

Du spørger: ”*hvad der sker?*”, og ”*er du OK?*“

Hun vrisser: ”*Ja, ja*” og ryster på hovedet. Hun har rynker i panden og blikket flakker. Hun har tårer i øjnene, da du ser på hende.

Hun gentager: ”*Ham Henry er simpelthen for meget!*” ”*Jeg ved godt, vi har aftalt, at vi ikke skal åbne vinduerne så tidligt om morgenen..... men luften var tyk inde hos ham....og så flegnede han*”.....

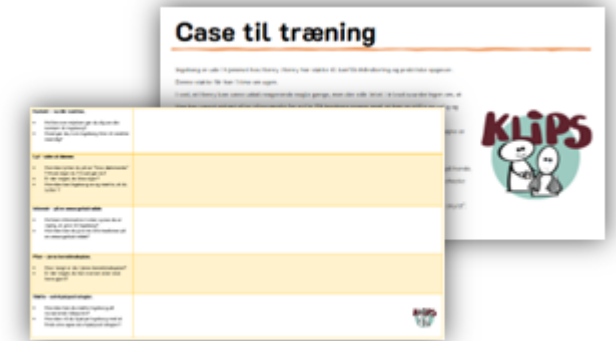
Ingeborg slår ud med armene og slår sig selv på panden”*for fanden da osse, det er min egen skyld*”.

Ingeborg går uroligt rundt i lokalet og kigger mod loftet, mod døren, mod vinduet.

Digt selv videre på casen og brug den til caseopgaven I grupper. Brug den viden I har fået fra KLIPS undervisningen.

Kontakt – vurdér reaktion. • Hvilke overvejelser har du, når du tager kontakt til Ingeborg? • Hvad gør du, hvis Ingeborg ikke vil snakke med dig?	
Lyt - uden at dømme. • Hvordan lytter du på en ”Ikke-dømmende” måde? Hvad siger du ? Hvad gør du? • Er der noget, du ikke siger/gør? • Hvordan kan Ingeborg se og mærke, at du lytter ?	
Informér - på en omsorgsfuld måde. • Hvilken information/viden synes du er vigtig, at give til Ingeborg? • Hvordan kan du give de informationer på en omsorgsfuld måde?	
Plan – jeres beredskabsplan. • Hvor er jeres beredskabsplan? Hvor langt er du i den? • Er der noget, du har overset eller skal have gjort?	
Støtte - selvhjælpsstrategier. • Hvordan kan du støtte Ingeborg på nuværende tidspunkt? • Hvordan vil du hjælpe Ingeborg med at finde sine egne selvhjælpsstrategier?	

Case til træning – I borgerens hjem, fx hjemmeplejen



Ingeborg kommer i Henrys hjem. Han har støtte til praktiske opgaver. Denne støtte får han 1 time om ugen.

I ved, at Henry kan være udadreagerende nogle gange, men der står intet i trivselsvurderingen om, at han har været opkørt eller uligevægtig for nylig. Så Ingeborg regner med, at han er stille og rolig og gerne vil medvirke til praktiske opgaver. Du sidder på kontoret, da Ingeborg kommer tilbage fra besøget med hurtige skridt. Hendes øjne er spærrede op, og hun trækker vejret hurtigt. Du spørger: ”hvad sker der?”, og ”er du OK?”

Hun vrisser: *”Ja, ja” og ryster på hovedet.* Hun har rynker i panden og blikket flakker, og tårerne presser sig på, da du ser på hende. Hun gentager: *”Ham Henry er simpelthen for meget!” ”Jeg ved godt, vi har aftalt, at vi ikke skal checke affaldsspanden, uden at spørge, men det lugtede fælt”.*

Ingeborg slår ud med armene og slår sig selv på panden *”for fanden da osse, det er min egen skyld”.* Ingeborg går uroligt rundt i lokalet og kigger mod loftet, mod døren, mod vinduet.

Digt selv videre på casen og brug den til caseopgaven i grupper. Brug den viden I har fået fra KLIPS undervisningen.

Kontakt – vurdér reaktion. • Hvilke overvejelser har du, når du tager kontakt til Ingeborg? • Hvad gør du, hvis Ingeborg ikke vil snakke med dig?	
Lyt - uden at dømme. • Hvordan lytter du på en ”Ikke-dømmende” måde? Hvad siger du ? Hvad gør du? • Er der noget, du ikke siger/gør? • Hvordan kan Ingeborg se og mærke, at du lytter ?	
Informér - på en omsorgsfuld måde. • Hvilken information/viden synes du er vigtig, at give til Ingeborg? • Hvordan kan du give de informationer på en omsorgsfuld måde?	
Plan – jeres beredskabsplan. • Hvor er jeres beredskabsplan? Hvor langt er du i den? • Er der noget, du har overset eller skal have gjort?	
Støtte - selvhjælpsstrategier. • Hvordan kan du støtte Ingeborg på nuværende tidspunkt? • Hvordan vil du hjælpe Ingeborg med at finde sine egne selvhjælpsstrategier?	

Case til træning -

Borger besøger kommunen, fx. job/rusmiddelcenter, borgerservice



CASE:

Din kollega Ingeborg braser ind på jeres storrumskontor. Du ved, hun lige har siddet i møde med en borger med sociale udfordringer.

Hun ser skræmt ud. Hendes øjne er spærrede op, og hun trækker vejret hurtigt.

Du spørger: *"hvad sker der, er du ok?"*

Hun vrisser: *"Ja, ja"* og ryster på hovedet. Hun har rynker i panden og blikket flakker, og tårerne presser sig på, da du ser på hende.

Hun gentager: *"Ham Henry er simpelthen for meget!" "Han har problemer igen og nu kommer han og kræver, at jeg ordner det for ham. Han truer mig og min familie. Det er bare for groft."*

Ingeborg slår ud med armene og slår sig selv på panden*"for fanden da osse, det er min egen*

Skyld, jeg skulle ikke have gået med ham alene ind i mødelokalet".

Ingeborg går uroligt rundt i lokalet og kigger mod loftet, mod døren, mod vinduet.

Digt selv videre på casen og brug den til case opgaven i grupper. Brug den viden I har fået fra KLIPS undervisningen.

Kontakt – vurdér reaktion. • Hvilke overvejelser har du, når du tager kontakt til Ingeborg? • Hvad gør du, hvis Ingeborg ikke vil snakke med dig?	
Lyt - uden at dømme. • Hvordan lytter du på en ”Ikke-dømmende” måde? Hvad siger du ? Hvad gør du? • Er der noget, du ikke siger/gør? • Hvordan kan Ingeborg se og mærke, at du lytter ?	
Informér - på en omsorgsfuld måde. • Hvilken information/viden synes du er vigtig, at give til Ingeborg? • Hvordan kan du give de informationer på en omsorgsfuld måde?	
Plan – jeres beredskabsplan. • Hvor er jeres beredskabsplan? Hvor langt er du i den? • Er der noget, du har overset eller skal have gjort?	
Støtte - selvhjælpsstrategier. • Hvordan kan du støtte Ingeborg på nuværende tidspunkt? • Hvordan vil du hjælpe Ingeborg med at finde sine egne selvhjælpsstrategier?	

Case til træning - Pårørende



Ingeborg er din gode kollega.

I er på vagt sammen, og du ser hun taler med de pårørende til Henry, som er en beboer, I begge kender godt.

I kender også Henrys pårørende, og de er meget optagede af, om Henry får de ydelser, han har brug for. De pårørende taler ofte med personalegruppen og ledelsen.

Du sidder på kontoret, da Ingeborg kommer ind med hurtige skridt. Hendes øjne er spærrede op, og hun trækker vejret hurtigt.

Du spørger: ”*hvad der sker*”, og “*er du ok?*”

Hun vrisser: ”*Ja, ja*” og ryster på hovedet. Hun har rynker i panden og blikket flakker, tårer i øjenen, da du ser på hende.

Hun gentager: ”*Henrys pårørende er simpelthen for meget!*” ”*Jeg ved godt, vi har aftalt, at vi ikke skal åbne vinduerne så tidligt om morgenen..... men luften var tyk inde hos ham....og så flegnede de*”.....

Ingeborg slår ud med armene og slår sig selv på panden”*For fanden da osse, det er min egen skyld, jeg kunne også bare have...*”

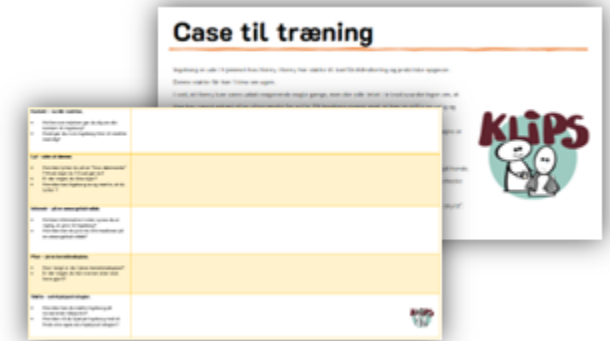
Ingeborg går uroligt rundt i lokalet og kigger mod loftet, mod døren, mod vinduet.

Digt selv videre på casen og brug den til caseopgaven i grupper. Brug den viden, I har fået fra KLIPS undervisningen.

Kontakt – vurdér reaktion. • Hvilke overvejelser har du, når du tager kontakt til Ingeborg? • Hvad gør du, hvis Ingeborg ikke vil snakke med dig?	
Lyt - uden at dømme. • Hvordan lytter du på en ”Ikke-dømmende” måde? Hvad siger du ? Hvad gør du? • Er der noget, du ikke siger/gør? • Hvordan kan Ingeborg se og mærke, at du lytter ?	
Informér - på en omsorgsfuld måde. • Hvilken information/viden synes du er vigtig, at give til Ingeborg? • Hvordan kan du give de informationer på en omsorgsfuld måde?	
Plan – jeres beredskabsplan. • Hvor er jeres beredskabsplan? Hvor langt er du i den? • Er der noget, du har overset eller skal have gjort?	
Støtte - selvhjælpsstrategier. • Hvordan kan du støtte Ingeborg på nuværende tidspunkt? • Hvordan vil du hjælpe Ingeborg med at finde sine egne selvhjælpsstrategier?	

Case til træning

Børn og unge



I har i dag idrætsdag for hele årgangen på en af de sidste dage inden sommerferien. Der er tryk på. Mange af de yngste børn er urolige og usikre på, hvad de skal, så I er meget på for at forebygge konflikter og sørge for, at det bliver en god dag for alle.

Ingeborg er din kollega. Hun arbejder ikke i samme afdeling som dig, men I spiser ofte frokost sammen, så du har talt med hende flere gange. Pludselig kommer Ingeborg gående mod dig med hastige skridt. I hånden har hun sine briller, der er gået i stykker. Hun trækker vejret hurtigt. Hun er helt rød i ansigtet og har tårer i øjnene.

Du spørger, om hun er OK, og hun vrisser: *"Ja, ja"* og ryster på hovedet. Hun har rynker i panden og blikket flakker, da du ser på hende.

Hun gentager: *"Ham Henry er simpelthen for meget! Jeg ved godt, vi har aftalt, at vi ikke skal korrigere hans adfærd for mange gange...men han er så strid over for de andre.....så jeg var nødt til at stoppe ham...og så flegnede han og slog mig, så brillerne faldt af!"*

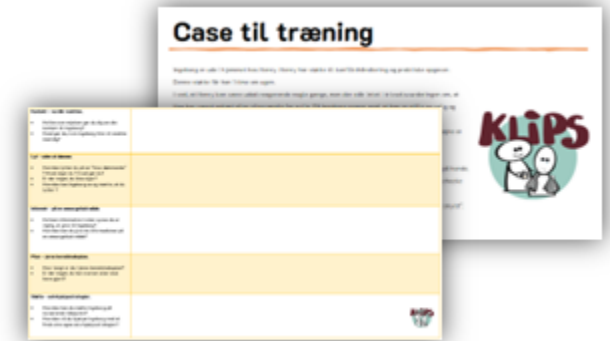
Ingeborg slår ud med armene og slår sig selv på panden*"For fanden da osse, - det er min egen skyld, jeg skulle have grebet ind meget før! Nu gider jeg ikke det her længere, jeg smutter nu!..."*

Digt selv videre på casen og brug den til caseopgaven i grupper. Brug den viden, I har fået fra KLIPS undervisningen.

Kontakt – vurdér reaktion. • Hvilke overvejelser har du, når du tager kontakt til Ingeborg? • Hvad gør du, hvis Ingeborg ikke vil snakke med dig?	
Lyt - uden at dømme. • Hvordan lytter du på en ”Ikke-dømmende” måde? Hvad siger du ? Hvad gør du? • Er der noget, du ikke siger/gør? • Hvordan kan Ingeborg se og mærke, at du lytter ?	
Informér - på en omsorgsfuld måde. • Hvilken information/viden synes du er vigtig, at give til Ingeborg? • Hvordan kan du give de informationer på en omsorgsfuld måde?	
Plan – jeres beredskabsplan. • Hvor er jeres beredskabsplan? Hvor langt er du i den? • Er der noget, du har overset eller skal have gjort?	
Støtte - selvhjælpsstrategier. • Hvordan kan du støtte Ingeborg på nuværende tidspunkt? • Hvordan vil du hjælpe Ingeborg med at finde sine egne selvhjælpsstrategier?	

Case til træning

Pårørende til et barn i daginstitution/dagpleje



I er netop ved at rydde op efter en fælles dag for dagplejere og institutioner inden sommerferien. Der er tryk på. Mange af de yngste børn er urolige og usikre på, hvad de skal ske, så I er meget på for at forebygge konflikter og sørge for, at det bliver en god dag for alle.

Ingeborg er din kollega. Hun arbejder ikke samme sted som dig, men I mødes ofte og snakker godt sammen. Pludselig kommer Ingeborg gående mod dig med hastige skridt. Hun trækker vejret hurtigt og er helt rød i ansigtet og har tårer i øjnene.

Du spørger, om hun er OK, og hun vrisser: *"Ja, ja"* og ryster på hovedet. Hun har rynker i panden og blikket flakker, da du ser på hende.

Hun gentager: *"Ham Henrys forældre er simpelthen for meget! Henry er så strid over for de andre, så jeg måttet irrettesætte ham.....og nu klager hans forældre. De kalder mig inkompetent og uduelig. De siger, de vil skrive en klage over min måde at tale til deres barn!"*

Ingeborg slår ud med armene og slår sig selv på panden*"For fanden da osse, - det er min egen skyld, jeg skulle have grebet ind meget før! Nu gider jeg ikke det her længere, jeg smutter nu!..."*

Digt selv videre på casen og brug den til caseopgaven i grupper. Brug den viden, I har fået fra KLIPS undervisningen.

Kontakt – vurdér reaktion. • Hvilke overvejelser har du, når du tager kontakt til Ingeborg? • Hvad gør du, hvis Ingeborg ikke vil snakke med dig?	
Lyt - uden at dømme. • Hvordan lytter du på en ”Ikke-dømmende” måde? Hvad siger du ? Hvad gør du? • Er der noget, du ikke siger/gør? • Hvordan kan Ingeborg se og mærke, at du lytter ?	
Informér - på en omsorgsfuld måde. • Hvilken information/viden synes du er vigtig, at give til Ingeborg? • Hvordan kan du give de informationer på en omsorgsfuld måde?	
Plan – jeres beredskabsplan. • Hvor er jeres beredskabsplan? Hvor langt er du i den? • Er der noget, du har overset eller skal have gjort?	
Støtte - selvhjælpsstrategier. • Hvordan kan du støtte Ingeborg på nuværende tidspunkt? • Hvordan vil du hjælpe Ingeborg med at finde sine egne selvhjælpsstrategier?	

Case til træning

Administrative medarbejder.

Den svære samtale



Ingeborg arbejder i administrationen. Hun er en del af dit team, og I arbejder dagligt sammen.

Telefonen ringer, og Ingeborg tager den. Du fornemmer hurtigt, at det ikke er en almindelig samtale. Du kan høre, at Ingeborg prøver at føre en ordentlig samtale, men du kan samtidig se, at hun slår ud på halsen, og at hendes ansigtsudtryk bliver stramt.

Da Ingeborg har afsluttet samtalen, kan du se, at hun har tårer i øjnene, og at hun er tydeligt påvirket.

Du spørger Ingeborg ”Hvad sker der” og ”Er du okay”

Hun vrisser ”Ja ja, det var Henrys pårørende” og ryster på hovedet.

Hun gentager ”De var sure over, at Henry har fået ændret sin bevilling” ”Jeg prøvede at forklare dem, at det ikke er os, der træffer disse beslutninger men Henrys sagsbehandler”

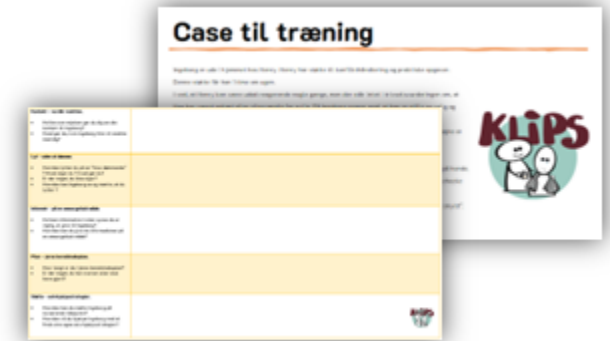
Ingeborg virker urolig og kigger meget væk. ”De begyndte at sige meget grove ting til mig og om mig”. ”Men det er jo ikke min beslutning.”

Digt selv videre på casen og brug den til case opgaven i grupper. Brug den viden I har fået fra KLIPS undervisningen.

Kontakt – vurdér reaktion. • Hvilke overvejelser har du, når du tager kontakt til Ingeborg? • Hvad gør du, hvis Ingeborg ikke vil snakke med dig?	
Lyt - uden at dømme. • Hvordan lytter du på en ”Ikke-dømmende” måde? Hvad siger du ? Hvad gør du? • Er der noget, du ikke siger/gør? • Hvordan kan Ingeborg se og mærke, at du lytter ?	
Informér - på en omsorgsfuld måde. • Hvilken information/viden synes du er vigtig, at give til Ingeborg? • Hvordan kan du give de informationer på en omsorgsfuld måde?	
Plan – jeres beredskabsplan. • Hvor er jeres beredskabsplan? Hvor langt er du i den? • Er der noget, du har overset eller skal have gjort?	
Støtte - selvhjælpsstrategier. • Hvordan kan du støtte Ingeborg på nuværende tidspunkt? • Hvordan vil du hjælpe Ingeborg med at finde sine egne selvhjælpsstrategier?	

Case til træning

Administrationen – arbejdspress



Ingeborg arbejder i administrationen. Hun er en del af dit team, og I arbejder dagligt sammen.

En dag kommer jeres leder ind, hun beder Ingeborg om at løse en opgave, og den haster. Du ved, at Ingeborg har rigtig travlt og har haft det i en længere periode. Du kan se, at Ingeborg slår ud på halsen, og at hendes blik ser opgivende ud.

Men Ingeborg siger, at hun nok skal løse opgaven.

Da jeres leder er gået, kan du se at Ingeborg har tårer i øjnene, og at hun er tydeligt påvirket.

Du spørger Ingeborg ”Er du okay?”

Hun vrisser ”Ja ja, det er jo en opgave, som jeg bare må få løst” og ryster på hovedet.

Hun gentager ”Det kunne altså være dejligt, hvis vi fik sådan en opgave i lidt bedre tid”. ” De tænker slet ikke over, hvor travlt vi har”

Ingeborg virker urolig og kigger meget væk. ”Jeg må jo bare arbejde over så.”

Digt selv videre på casen og brug den til case opgaven i grupper. Brug den viden I har fået fra KLIPS undervisningen.

Kontakt – vurdér reaktion. • Hvilke overvejelser har du, når du tager kontakt til Ingeborg? • Hvad gør du, hvis Ingeborg ikke vil snakke med dig?	
Lyt - uden at dømme. • Hvordan lytter du på en ”Ikke-dømmende” måde? Hvad siger du ? Hvad gør du? • Er der noget, du ikke siger/gør? • Hvordan kan Ingeborg se og mærke, at du lytter ?	
Informér - på en omsorgsfuld måde. • Hvilken information/viden synes du er vigtig, at give til Ingeborg? • Hvordan kan du give de informationer på en omsorgsfuld måde?	
Plan – jeres beredskabsplan. • Hvor er jeres beredskabsplan? Hvor langt er du i den? • Er der noget, du har overset eller skal have gjort?	
Støtte - selvhjælpsstrategier. • Hvordan kan du støtte Ingeborg på nuværende tidspunkt? • Hvordan vil du hjælpe Ingeborg med at finde sine egne selvhjælpsstrategier?	

Case til træning - Skråningen og de sure borgere



Skråningen i et beboelsesområde har tidligere være et passet område med beplantning, men voksede så til krat, og derfor besluttede kommunen at knuse krattet og i stedet holde det som græs. Skråningen er blevet passet med robotplæneklipper, men den skrider og ødelægger beplantningen, hvilket en gruppe borgere er stærkt utilfredse med. De har derfor bedt om, at din kollega Ingeborg møder dem ved skråningen for at drøfte problemstillingen.

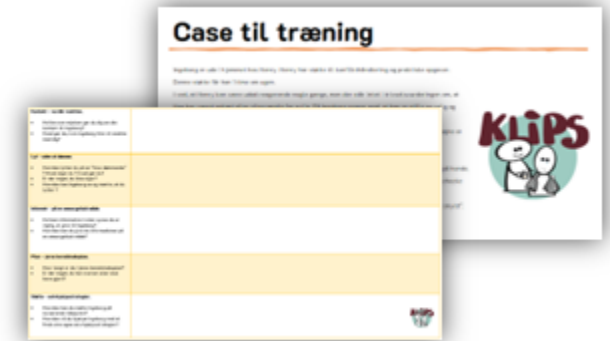
Da Ingeborg møder op, har der samlet sig 12 personer fra den omkringliggende beboelse. De ser vrede ud og står med armene over kors eller hænderne i siden. En af dem træder frem og gestikulerer med hænderne mod skråningen, mens han siger med vred og høj stemme: ”Hvad synes du selv, det ligner? Er det måske dig, som skal glo på det her hver dag?” Ingeborg forsøger forgæves at mindske konflikten, og flere træder nu frem og taler højt og anklagende i munden på hinanden. To andre borgere er begyndt at filme med mobiltelefoner, mens den ene forlanger, at Ingeborg fremlægger en plan på stedet for, hvordan problemet kan udbedres. Mødet slutter ved, at Ingeborg siger, at hun vil invitere dem på ny, når hun har fået flere svar. Det gør dem ikke mere tilfredse og da Ingeborg kører, kan hun høre dem råbe ”inkompetente kvinde og spild af tid” efter hende.

Da Ingeborg kommer tilbage på kontoret, fortæller hun hektisk og højlydt, hvad der er sket. Hun slår ud med armene og slår sig selv på panden”for fanden da osse, det er min egen skyld, at jeg ikke var mere forberedt”. Ingeborg går uroligt rundt i lokalet og kigger mod loftet, mod døren, mod vinduet.

Digt selv videre på casen og brug den til caseopgaven i grupper. Brug den viden I har fået fra KLIPS undervisningen.

Kontakt – vurdér reaktion. • Hvilke overvejelser har du, når du tager kontakt til Ingeborg? • Hvad gør du, hvis Ingeborg ikke vil snakke med dig?	
Lyt - uden at dømme. • Hvordan lytter du på en ”Ikke-dømmende” måde? Hvad siger du ? Hvad gør du? • Er der noget, du ikke siger/gør? • Hvordan kan Ingeborg se og mærke, at du lytter ?	
Informér - på en omsorgsfuld måde. • Hvilken information/viden synes du er vigtig, at give til Ingeborg? • Hvordan kan du give de informationer på en omsorgsfuld måde?	
Plan – jeres beredskabsplan. • Hvor er jeres beredskabsplan? Hvor langt er du i den? • Er der noget, du har overset eller skal have gjort?	
Støtte - selvhjælpsstrategier. • Hvordan kan du støtte Ingeborg på nuværende tidspunkt? • Hvordan vil du hjælpe Ingeborg med at finde sine egne selvhjælpsstrategier?	

Case til træning – Vred borger ringer



Der er givet gravetilladelse til entreprenør på privat vej grundet ledningsarbejde i et beboelsesområde. Det betyder, at området i perioden ikke er tilgængeligt med bil. Der kan dog parkeres tæt ved. En borger er stærkt utilfreds med, at der skal graves i ”hans” vej, og han har henvendt sig både til entreprenøren og på mail til kommunen.

Gravearbejdet nu er i gang. Borgeren ringer, og din kollega Ingeborg besvarer opkaldet. Du kan både se og høre på Ingeborg, at det er svært at få et ord indført i samtalen. Borgeren er vred og råber: ”Hvad har I gang i? De aner jo ikke en skid om, hvad de laver her ud på vejen– Idioter!”. Ingeborg når kun at fremstamme et ”Jamen..”, inden borgere fortsætter sit råberi: ”Jeg har arbejdet som entreprenør, og dét her ... det er sgu ikke i orden! Vores vej kommer jo til at tabe værdi – og desuden så har I bare at etablere asfalt i fuld bredde.... ellers så skal jeg sørge for, at du forstår hvem, der betaler din løn! Desuden skal jeg holde min kones 50 års fødselsdag på lørdag, og jeg forventer, at du fortæller mig, hvordan mine gæster skal komme til at parkere her, fatter du det?”

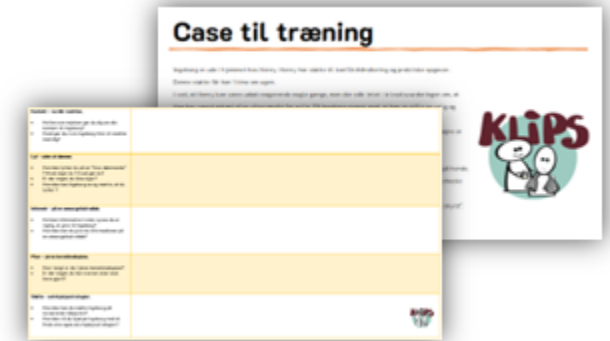
Ingeborg er blevet helt rød i ansigtet og fremstammer korte afbrudte sætning samtidig med borgerens råben. Pludselig bliver der helt stille, og Ingeborg mumler nu med tårer i øjnene et stille ”Hallo?”, og du kan se, at hendes hænder ryster.

Digt selv videre på casen og brug den til caseopgaven i grupper. Brug den viden I har fået fra KLIPS undervisningen.

Kontakt – vurdér reaktion. • Hvilke overvejelser har du, når du tager kontakt til Ingeborg? • Hvad gør du, hvis Ingeborg ikke vil snakke med dig?	
Lyt - uden at dømme. • Hvordan lytter du på en ”Ikke-dømmende” måde? Hvad siger du ? Hvad gør du? • Er der noget, du ikke siger/gør? • Hvordan kan Ingeborg se og mærke, at du lytter ?	
Informér - på en omsorgsfuld måde. • Hvilken information/viden synes du er vigtig, at give til Ingeborg? • Hvordan kan du give de informationer på en omsorgsfuld måde?	
Plan – jeres beredskabsplan. • Hvor er jeres beredskabsplan? Hvor langt er du i den? • Er der noget, du har overset eller skal have gjort?	
Støtte - selvhjælpsstrategier. • Hvordan kan du støtte Ingeborg på nuværende tidspunkt? • Hvordan vil du hjælpe Ingeborg med at finde sine egne selvhjælpsstrategier?	

Case til træning

Administrationen – arbejdspress



Ingeborg arbejder i administrationen. Hun er en del af dit team, og I arbejder dagligt sammen.

En dag kommer jeres leder ind, hun beder Ingeborg om at løse en opgave, og den haster. Du ved, at Ingeborg har rigtig travlt og har haft det i en længere periode. Du kan se, at Ingeborg slår ud på halsen, og at hendes blik ser opgivende ud.

Men Ingeborg siger, at hun nok skal løse opgaven.

Da jeres leder er gået, kan du se at Ingeborg har tårer i øjnene, og at hun er tydeligt påvirket.

Du spørger Ingeborg ”Er du okay?”

Hun vrisser ”Ja ja, det er jo en opgave, som jeg bare må få løst” og ryster på hovedet.

Hun gentager ”Det kunne altså være dejligt, hvis vi fik sådan en opgave i lidt bedre tid”. ” De tænker slet ikke over, hvor travlt vi har”

Ingeborg virker urolig og kigger meget væk. ”Jeg må jo bare arbejde over så.”

Digt selv videre på casen og brug den til case opgaven i grupper. Brug den viden I har fået fra KLIPS undervisningen.

Kontakt – vurdér reaktion. • Hvilke overvejelser har du, når du tager kontakt til Ingeborg? • Hvad gør du, hvis Ingeborg ikke vil snakke med dig?	
Lyt - uden at dømme. • Hvordan lytter du på en ”Ikke-dømmende” måde? Hvad siger du ? Hvad gør du? • Er der noget, du ikke siger/gør? • Hvordan kan Ingeborg se og mærke, at du lytter ?	
Informér - på en omsorgsfuld måde. • Hvilken information/viden synes du er vigtig, at give til Ingeborg? • Hvordan kan du give de informationer på en omsorgsfuld måde?	
Plan – jeres beredskabsplan. • Hvor er jeres beredskabsplan? Hvor langt er du i den? • Er der noget, du har overset eller skal have gjort?	
Støtte - selvhjælpsstrategier. • Hvordan kan du støtte Ingeborg på nuværende tidspunkt? • Hvordan vil du hjælpe Ingeborg med at finde sine egne selvhjælpsstrategier?	