Klaus er afvisende

Du oplever, at din kollega, Klaus, kan være afvisende og kort for hovedet i sin betjening af borgerne. Tonen kan være hård og nedsættende. Klaus kan også være modvillig til at hjælpe borgeren, hvis de har glemt deres kodeord, reserveringsnummer eller kludrer i det på selvbetjeningsmaskinen. Du har igennem en periode været i tvivl om, hvad du skal gøre, for det er heller ikke rart at være kollega til Klaus, for stemningen bliver trykket og atmosfæren energi- og glædesforladt i rummet.

Du har ved et par lejligheder forsøgt at få Klaus med ind på kontoret, så I lige kunne tale om det, men Klaus har ikke vist sig villig til at ville tale om det. Du er ikke glad for at skulle tage snakken i udlånet, både af hensyn til Klaus men også af hensyn til de andre lånere.

Du er i tvivl om, hvornår det er et godt tidspunkt at give feedback til Klaus efter en situation i udlånet, og du bokser med, hvad man gør, når man oplever en kollega, der ikke yder godt værtskab, altså virker afvisende eller ikke er imødekommende, når man er på vagt.

Jeres gruppe skal drøfte:

1. Hvilke problematikker får du helt overordnet øje på i den her case?
2. Hvad gør man, når man oplever en kollega, der ikke yder godt værtskab, altså virker afvisende eller ikke er imødekommende, når man er på vagt?
3. Klaus har nu bedt dig om feedback på sit værtskabsarbejde. Hvordan griber du situationen an? Hvad lægger du vægt på at få sagt – og hvordan siger du det? Øv jer konkret i at sige feedbacken. Skriv ned, hvis I har en god sætning.
4. Hvordan tror du, at det er at være kollega til Klaus? Eller leder?
5. Hvad betyder det for vores branche, at den her slags hændelser fortsat sker?