

A person wearing a blue floral patterned shirt is holding a white tablet in front of their face. The tablet displays a cartoon illustration of an angry face with furrowed brows and a downturned mouth. The background is a plain, light-colored wall.

**Tackling af vanskelige kundesituationer**

**&**

**Defusing / Debriefing**

v/Maja Frahm Oue



# Risikovurdering

## Før - Under – Efter



- Før:** Instruksjoner, indretning, “klædt på”
- Under:** Teknikker, klare aftaler mens det foregår
- Efter:** Hvordan håndterer vi det etter episoden?

# Konflikthåndteringsforståelse

Fra: *Hvordan kan jeg vinde?*

Til: *Hvordan kan jeg:*

1. *Få styr på mig selv*
2. *Hjælpe den anden til at gå ind i en dialog*
3. *Finde veje til at komme videre sammen*
4. *Skabe psykologisk tryghed med en professionel uenighedskultur?*

# HVAD SKER DER FOR KUNDEN?

Vi er ikke enige, men det er ok!

## Trin 1 UENIGHED (sagen)

Hold dig til sagen og undgå at blive personlig. Vær nysgerrig overfor kundens situation.

Du forstår slet ikke, og hører ikke efter!

## Trin 2 BEBREJDELSE (personen)

Find ud af, hvordan kunden oplever situationen.

Det er typisk det her. Jeg kommer også i tanke om...

## Trin 3 FLERE PROBLEMER

Hold fokus på den aktuelle sag.

Du er bare for meget. Jeg kan behandle dig, som jeg vil!

## Trin 4 ÅBEN FJENDTLIGHED

Beklag, hvad du selv har fået sagt eller gjort. Få evt. hjælp fra en kollega.

Det er fuldstændig urimeligt det her. Jeg skrider!

## Trin 5 ADSKILLELSE

Skab kontakt med kunden igen og prøv forfra.

# HVAD KAN JEG GØRE?

# GODE RÅD

Vær nysgerrig og spørg interesseret til kundens situation – hvad er problemet og hvorfor?

Diskuter ikke sagen/problemet med kunden, før I er tilbage på trin 1, hvor kunden ikke længere er følelsesmæssigt involveret.

Udsagn som: "vi plejer" eller "sådan er reglerne" kan kun siges på trin 1.

Se ikke kunden som besværlig, men situationen som svær.

Søg først at forstå – derefter at blive forstået.

# GODE SPØRGSMÅL

**Trin 1:** "Jeg vil rigtig gerne forstå, hvad der er sket. Prøv lige at fortælle mig..."

**Trin 2:** "Jeg kan høre, at du havde regnet med noget andet. Hvad kan jeg gøre for at hjælpe dig?"

**Trin 3:** "Det lyder som om, du har haft nogle uheldige oplevelser hernede. Er det ok, at vi gør det her færdigt først?"

**Trin 4:** "Jeg er ked af, at jeg kom til at... Det var ikke ok. Jeg blev lige lidt frustreret over situationen. Skal vi prøve igen? Du sagde at..."

**Trin 5:** "Undskyld. Stop lige... Jeg vil være rigtig ked af, hvis du går, og vi ikke får løst det her. Jeg tror, at jeg har brug for at forstå din situation lidt bedre. Vil du give det en chance mere?"

# Vi går op ad konfliktrappen, når vi...

- Fordømmer
- Generaliserer
- Placerer skylden hos den anden
- Tænker sort - hvidt, god - ond mm.

**Fordel:** Fritager os selv for skylden!!

**Ulempe:** Intet ændrer sig!!

**Resultat:** Fastlåst situation...



# Vær opmærksom på dit kropssprog

Brug kropssproget og et roligt stemmeleje til at skabe ro

Placer dig i passende afstand

Giv plads, så signalerer du respekt og ligeværdighed

Vær nærværende og lyttende

# Gode fif!

- Gennemarbejdet og kendt politik og instruktion
- Hav' evt. et kodeord - "Den gule mappe"
- Vi "står sammen i bussen" = tryghed
- Vi ved vores leder bakker os op = tryghed
- Overgiv ekspeditionen til en kollega eller apoteker
- Formulering som "jeg tror lige, jeg henter min chef, så kan han hjælpe dig"

Vigtigt at give mulighed og tid for at drøfte situationen igennem efterfølgende - og IKKE negligere oplevelsen - vi er alle forskellige og reagerer forskelligt



# Hvad sker der for kunden

---

En kunde der er vred eller oprevet:

---

Kan ikke lytte

---

Kan ikke forstå gode argumenter

---

Skal have lov at fortælle sin historie

---

Vil blive beroliget af at blive lyttet til og forstået





# LEAP- teknik

## - springe fra step til step ...

- **L**yt - "hvad drejer det sig om"?
- **E**mpati - "ja, det kan jeg godt forstå er irriterende"
- **A**ccpter og beklag - "det beklager jeg"
- **P**ræsenter nye muligheder - "hvad kan ellers lade sig gøre"?

Ofte springer man direkte fra 1 til 4, og så føler den anden person sig ikke hørt og forstået

# Skal det anmeldes som en arbejdsulykke?



Loven siger: hvis episoden har givet anledning til fravær udover 'tilskadekomstdagen' - SKAL den anmeldes senest 14 dage efter



Meeeee .....  
.....



Hvis der bliver tale om psykologhjælp/krisehjælp eller anden professionel hjælp, så er det en god ide at anmelde.  
Det vil ALTID blive anerkendt som 'arbejdsulykke', hvorfor apotekets arbejdsskadeforsikring vil betale for psykolog o.lign.

# En aflastningssamtale - forebyggelse

Det er altid svært at vurdere voldsomheden af en situation

- vi opfatter forskelligt
- vi påvirkes forskelligt
- vi reagerer forskelligt



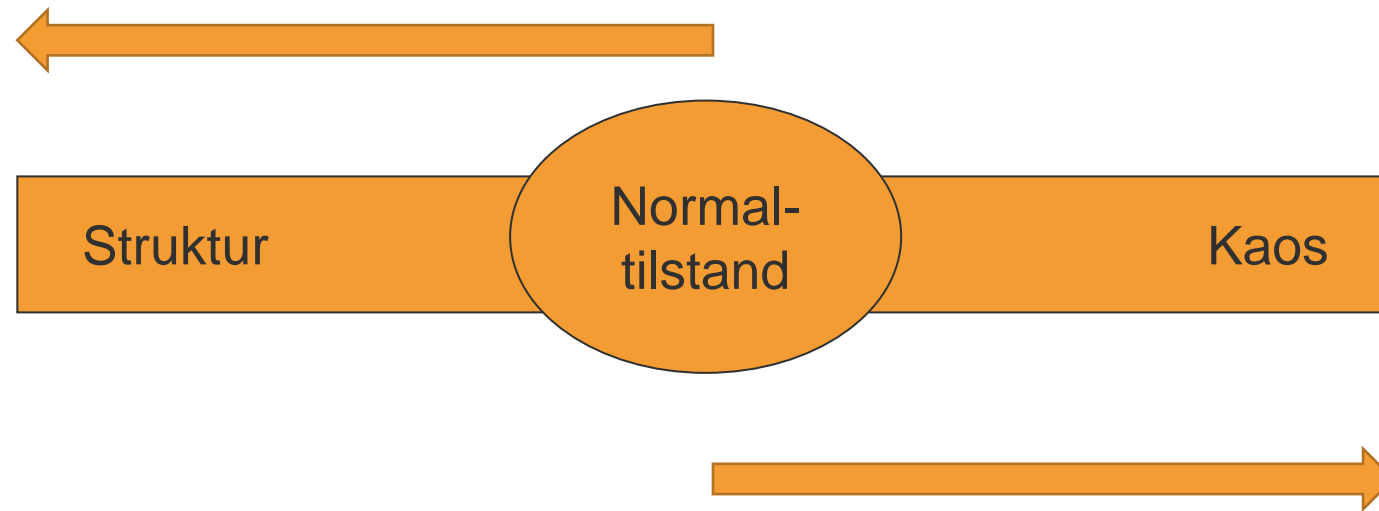
# Defusing

Hensigten med en samtale hurtigt efter en vanskelig episode, er:

- at skabe en forståelsesramme for det der er sket
- at forebygge skadevirkninger



# Defusing - Psykisk førstehjælp - En aflastnings samtale



Psykisk førstehjælp er at være stedfortrædende "struktur" for mennesket i kaos

# Psykisk førstehjælp

- Tilbyd en stol i rolige omgivelser evt. på dit kontor, et glas vand og et tæppe
- Lad de/den kriseramte tale efter eget behov om situationen - undgå at kritisere og kommentere
- Vær lyttende og omsorgsfuld
- Orienter pårørende om det skete og hjælp de/den kriseramte med at afklare eventuelle praktiske forpligtigelser/aftaler
- Vurder om der er brug for akut krisehjælp eller ved vold et lægebesøg
- Organiser den 'praktiske' hjælp - hjemtransport, børn i daginstitution osv.



# Defusing

## Formål:

- Lette trykket - skabe ro for en stund  
- få filmen til at hænge sammen

## Metode:

- Hvad skete der?
- Hvad gjorde størst indtryk?
- Hvordan har du det nu?
- Info om videre forløb



# Defusing - Professionel håndtering



Lad din omsorg være "underlægningsmusikken"



2 øre - én mund: Spørg – lyt – lyt – spørg – lyt – lyt



Lad den anden være i fokus – spar selvbiografien

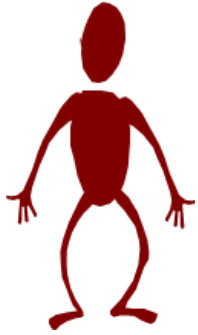


Tag imod det, som det fremtræder og giver mening for den anden - undgå dramatisering / bagatellisering



Oprethold en skelnen mellem fakta og tolkninger - og få gjort det konkret og eksemplificeret

Fokus mig



*Psykisk førstehjælp,  
kollega, leder*

timer



*Bearbejdende samtale, jf.  
beredskabsplan, evt. flere  
samtaler*

1-2 døgn



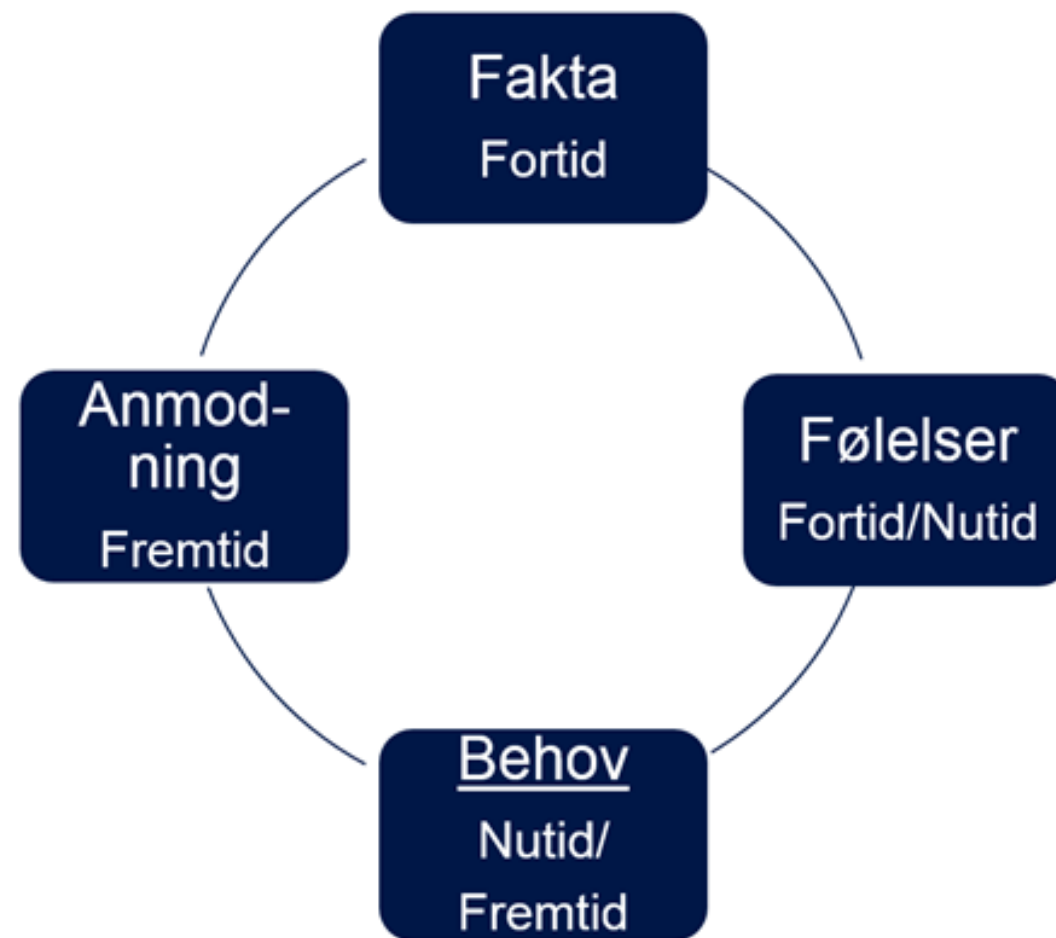
Leder / Kollegerne



*På opgaven, kollega, leder*

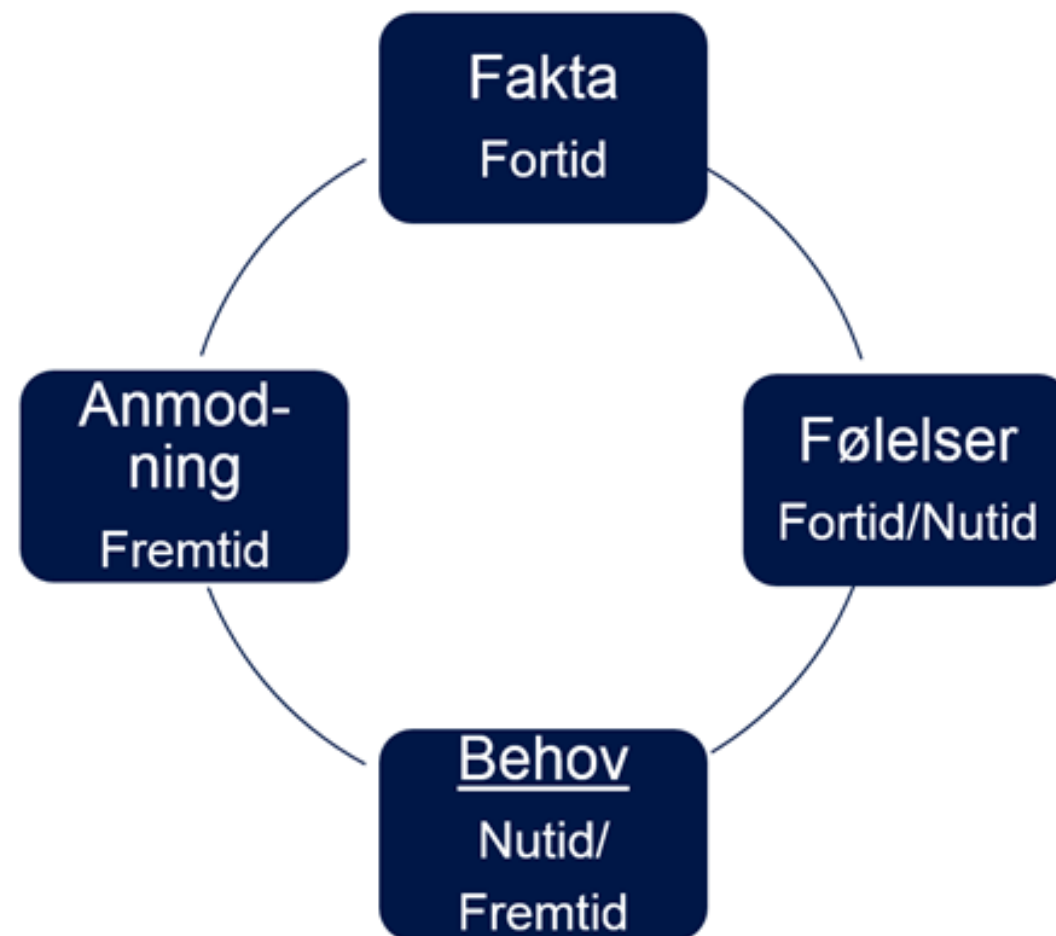
# Debriefing efter nogle dage - alle involverede

- Fakta - hvad er der sket?
- Følelser - hvordan har du haft det/ har du det?
- Behov - Hvad har du haft brug for/brug for nu?
- Anmodning - hvad skal der ske fremover?

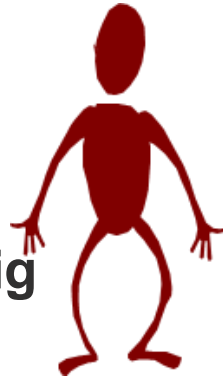


# Debriefing opfølgning

- Her er det en vurdering:  
Hvem - Hvor mange - Hvor ofte
- Lige få det talt igennem endnu engang og mærk efter, om der stadig er noget, der hænger ved fra oplevelsen
- Endnu engang, husk vi er forskellige – så giv plads til forskelligheden



Fokus mig



Defusing

timer

Psykisk førstehjælp,  
kollega, leder

Debriefing

1-2 døgn

Bearbejdende samtale, jf.  
beredskabsplan, evt. flere  
samtaler

uger

Eks.  
Praksis-  
for-  
tælling

Evt. på  
morgen  
møder

Fokus på metode

Leder / Kollegerne



Arbejds møde om fremtidig  
håndtering  
På opgaven, kollega, leder

Praksisfortællingsmetoden er egnet efter nogle uger, da den med sit metodefokus styrker medarbejderne til et fælles vi

# Daglig ventilering - modeller

To simple modeller

Lad jer inspirere, byg videre

## Model 1

Afslutning eller opstart på dagen:

- Hvad har gjort indtryk i dag/ i går?
- 2 min. - fortæl og lyt

Leder/AMiR deltager og tager ansvar for det der evt. skal arbejds videre med

## Model 2

- Dagens positive - hvilke positive historier har jeg oplevet i forhold til kunderne i dag? - og hvordan reagerede jeg/vi ...
- Hvilke udfordringer har der været ift. kunder i dag? - hvordan reagerede jeg/vi på det...
- Hvordan har vi løst dem?
- Var der noget vi kunne have gjort bedre/anderledes?
- Er der nogen der har spørgsmål til dagen eller til en kollega?

# Læring i organisationen

## Hvordan samler vi læring op i AMG

- Har vi en nedskreven praksis/politik på dette felt
- Hvordan skaber vi en følelse af tryghed

## Hvordan deler vi læring på apoteket

- Praksisfortællingsmetoden er egnet efter nogle uger, da den med sit
- metodefokus styrker til et fælles vi



# Risikovurdering

## Før - Under – Efter



- Før:** Instruksjoner, indretning, “klædt på”
- Under:** Teknikker, klare aftaler mens det foregår
- Efter:** Hvordan håndterer vi det etter episoden?