

103

En bruker kommer til deg etter å ha fremmet klage gang på gang til en kollega, som ikke har gjort noe med saken. Klagen er velbegrunnet, selv om problemet i seg selv er en liten sak.

Hva gjør du?

104

En bruker er utilfreds med ”tonen” i et brev som du har undertegnet. Det gjelder en standardformulering som du ikke har forfattet selv.

Hva gjør du?

105

En bruker har gitt deg alle nødvendige opplysninger for å oppnå et bestemt gode. Du har en ikke helt klart begrunnet mistanke om at opplysningene er falske.

Hva gjør du?

106

En bruker møter til en avtalt samtale. Hun har med seg to små barn som forstyrrer møtet. Du klarer ikke å konsentrere deg.

Hva gjør du?

107

Du har en stille dag på kontoret og slår av en prat med en kollega over en kopp kaffe. En bruker observerer dere og spør syrlig om det er slikt skattebetalernes penger går til.

Hva gjør du?

108

Du har en god kollega av tydelig utenlandsk opprinnelse. En bruker trekker deg fortrolig til side og kommer med en rekke nedsettende uttalelser om kollegaen din.

Hva gjør du?

109

I en samtale med en bruker får du lyst til å fatte en beslutning som er hakket mer fleksibel enn det normen tillater.

Hva gjør du?

110

En bruker tipser deg om et prosjekt som kan bringe avdelingen din helt i forkant av utviklingen. Det kan føre til en løsning for brukerne som er mye bedre enn den dere har i dag. Prosjektet vil bety en økt innsats for deg og kollegaene i en periode.

Hvordan vil du forsøke å få de andre med på løsningen?

111

Du er i ferd med å hjelpe en bruker da du plutselig innser at du skal være hos tannlegen om 10 minutter.

Hva gjør du?

112

Dere har fått varsel om nedskjæringer, noe som sannsynligvis vil føre til nedbemanninger. Du er den siste som ble ansatt, men flere brukere har gitt deg tilbakemeldinger på at du er dyktigere enn de mer erfarne.

Hva gjør du?

113

En bruker banker intenst på døren 5 minutter etter stengetid.

Hva gjør du?

114

Du er i ferd med å betjene en bruker da du oppdager at han er sterkt beruset. Han lytter ikke skikkelig på det du er i ferd med å forklare.

Hva gjør du?

115

En bruker bryter gråtende sammen og sier at du er den eneste han har tillitt til og kan snakke med.

Hva sier du?

116

I avdelingen diskuterer dere hvorvidt åpnings- og telefontiden skal innskrenkes. Erfaringen din er at brukerne allerede opplever at dere er vanskelige å komme i kontakt med.

Hva gjør du?

117

Noen papirer er blitt flyttet på og viktig informasjon er kommet på avveie. Flere brukere har gjentatte ganger purret på konkrete avgjørelser. Du kan ikke treffe beslutninger før papirene dukker opp.

Hva gjør du?

118

En bruker betror seg til deg. Det kommer frem at han har begått en alvorlig kriminell handling.

Hva gjør du?

119

”Så vidt jeg vet, er ikke vi blitt dus, kjære Dem!”
En eldre bruker setter deg bryskt på plass.

Hva gjør du?

120

En bruker har gått i samme klasse som lederen din noen år tilbake. Hun begynner å underholde deg med å fortelle litt vovede anekdoter fra den gang.

Hva gjør du?

121

En bruker ber om opplysninger som faglig sett hører inn under en annen avdeling.

Hva gjør du?

122

Nå er PC-nettverket nede igjen. Det er tredje gang dette skjer i møtet med den samme brukeren.

Hva gjør du?

123

En bruker gjør deg oppmerksom på at en annen bruker som du kjenner til, snyter systemet for store beløp.

Hva gjør du?

124

En bruker er ikke fornøyd med den servicen du yter og ber om å få snakke med lederen din straks.

Hva gjør du?

125

En bruker er fullstendig forelsket i deg og benytter seg av alle mulige knep for å komme i kontakt.

Hva gjør du?

126

Det er vedtatt en ny lov som nettopp er trådt i kraft. Staten har ennå ikke fått sendt ut informasjon om konsekvensene av loven. Du vet forløpig ikke hvordan loven konkret skal håndheves. Flere brukere er utilfredse og vil ha klar beskjed nå.

Hva gjør du?

127

En bruker kommer glad og takknemlig med en flaske vin og en stor bukett blomster til deg personlig, som takk for god service.

Hva gjør du?

128

En bruker som er jurist gjør deg på en vennlig måte oppmerksom på et lovområde som du aldri har kjent til. Dette åpner for nye muligheter i saksbehandlingen.

Hva gjør du?

129

En bruker er for tredje gang uteblitt fra et møte.

Hva gjør du?

130

En bruker ber deg om å presentere regler og rammer for saksområdet ditt på et åpent møte. Det er forventet 30 deltakere til møtet. Brukeren henvender seg til deg personlig fordi han mener du har en god utstråling.

Hva gjør du?

131

En eldre bruker inviterer deg hjem på kaffe. Du er alltid så travel, mener han. Han sier det vil være hyggelig med en skikkelig prat for én gangs skyld.

Hva gjør du?

132

Et ganske komplisert ansvarsområde er blitt delegert til deg. Du merker på brukerne at de ikke er tilfredse med din håndtering av sakene. Du synes det er vanskelig å finne ut av hva det er du egentlig ikke mestrer.

Hva gjør du?

133

En bruker har en tendens til å opptre aggressivt og du føler deg truet. Du har en avtale med ham om én time.

Hva gjør du?

134

En bruker har i en informasjonsbrosjyre fra kommunen lest om verdigrunnlaget. Nå nevner hun ulike situasjoner der hun ikke opplevde ”brukerorientering, redelighet, engasjement og respekt”. Du er ikke i tvil om at brukeren har rett i kritikken.

Hva gjør du?

135

En bruker kaller frisyren og påkledningen din for ”upassende”.

Hva gjør du?

136

Du har en skikkelig dårlig dag – og er sur og tverr. Du er på vei til et møte med en bruker om en komplisert sak.

Hva gjør du?

137

Du er kommet i skade for å love en bruker noe som du ikke kan holde. Du vet at vedkommende blir svært ulykkelig dersom du bryter løftet ditt.

Hva gjør du?

138

Du får øyekontakt med en bruker som er kommet 20 minutter før avtalt tid. Du står midt oppe i noe viktig.

Hva gjør du?

139

På den årlige sommerturen til avdelingen er du i et skikkelig godt lune. Du er glad — og synger og ler. Plutselig møter du en bruker som du har hatt en del kontakt med. Du gir ham en stor klem og sier noe litt svulstig.

Hvordan vil du opptre neste gang du har faglig kontakt med samme bruker?

140

En bruker er uhyre utilfreds med måten du har håndtert en sak på. Vedkommende truer med å gå til VG. Du har gjort ditt beste.

Hva gjør du?

141

En bruker du har god kontakt med tilbyr deg spontant en jobb i sin egen virksomhet. ”Her får du jo ikke den lønna du er verdt!”, sier han.

Hva gjør du?

142

PC-en din slår seg vrang mens du er i ferd med å innhente fortrolige opplysninger. Den brukeren du betjener er IT-ekspert og tilbyr seg å hjelpe til.

Hva gjør du?

143

En bruker ber om grundig arbeid i en ubetydelig sak. Du vet at det vil koste en del å innfri kravet.

Hva gjør du?

144

Du er blitt lovet en fin lønnsforhøyelse dersom du kan påta deg flere arbeidsoppgaver på permanent basis. Du vet at du kan mestre oppgaven – både faglig og psykisk. Du er også klar over at ordningen vil svekke servicen ovenfor brukerne.

Hva gjør du?

145

Du er i ferd med å hjelpe en bruker i det en kollega kommer og sier at det er en viktig telefon til deg. Da du hører hvem det er som har ringt, vet du at samtalen vil ta tid.

Hva gjør du?

146

Du er via en henvendelse fra en bruker blitt klar over at en av dine andre ”klienter” beskyldes for pedofili.

Hva gjør du?

147

En bruker beskylder deg for å være udugelig – fordi du ikke har svar på alle spørsmålene hennes.

Hva gjør du?

148

Du våkner en morgen med 40 i feber. Du vet at du har en sak på jobb, som har stor betydning for en bruker. Du har lovet at han skal få svar i dag. Du er den eneste som faglig sett kan behandle saken.

Hva gjør du?

149

Du føler deg ganske utslitt etter en periode med mange sykemeldte kollegaer. Nå oppdager du i en samtale med en bruker at du ikke har hørt skikkelig etter de siste fem minuttene.

Hva gjør du?

150

En bruker har stort behov for servicen fra avdelingen din akkurat her og nå. Han har ikke orden på sin del av avtalen, men lover å klare det i morgen.

Vil du imøtekomme brukerenes akutte behov?

**Medarbeider
& bruker**

**Medarbeider
& bruker**

**Medarbeider
& bruker**

**Medarbeider
& bruker**

**Medarbeider
& bruker**

**Medarbeider
& bruker**

**Medarbeider
& bruker**

**Medarbeider
& bruker**