

Banken



Situationen

En kunde ønsker at forhøje sit lån i banken, men det afvises af bankrådgiveren på et kundemøde. Kunden bliver frustreret over afslaget, hidser sig op og overfuser bankrådgiveren. Deres møde foregår i et lukket rum, men bankrådgiveren udnytter diskret en alarmknap til at tilkalde en kollega.



Mulige temaer

Filmen lægger blandt andet op til at drøfte, hvordan man kan:

- aflevere en negativ besked
- balancere ligeværdighed og autoritet
- overveje sin fysiske placering
- rumme andres frustration.

Tænk fx over, og tal om: Hvordan oplever I selv forskellen på at have autoritet og at være autoritær?



Når man sidder med magten over et andet menneskes liv, er man nødt til at kunne rumme en vis frustration hos den anden. Man kan ikke forvente, at den anden altid håndterer situationen på den bedste måde.



Eksempler på spørgsmål

- Er der noget, bankrådgiveren siger eller gør, der er med til at hidse kunden op?
- Hvad gør bankrådgiveren for at tale ham til ro? Hvad kunne hun have gjort anderledes?
- Hvad betyder de fysiske rammer for mødets forløb?
- Hvad gør bankrådgiveren for at rumme kundens frustration?
- Venter bankrådgiveren for længe med at tilkalde hjælp?
- Ville du i bankrådgiverens sted være tilfreds med den måde, kollegaen griber ind på?



Filmene kan findes og afspilles direkte fra arbejdsmiljøweb.dk/vold



Når man skal aflevere en negativ besked til personer, der har en naturlig grund til frustration, er det vigtigt fra starten i sin fremtoning og placering at skabe en oplevelse af ligeværd, men også at tage initiativet og bevare overblikket i situationen.

