

Ambulatoriet



Situationen

Fire patienter sidder i ambulatoriets venteværelse. En af dem har svært ved ventetiden og ved at forstå logikken i den rækkefølge, patienterne bliver kaldt ind i. Patienten holder ikke sine frustrationer tilbage – hverken over for personalet eller de andre i venteværelset.



Mulige temaer

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

- håndtere uforudsigelige konflikter
- vurdere, hvordan man som kollega bedst kan gribe ind
- vurdere risici ved indblanding fra "tredjepart"
- fastholde autoritet, når andre er nedladende.

Tænk fx over, og tal om: I hvor høj grad ønsker I fælles normer for, hvad man skal tolerere af bemærkninger? Hvad betyder det, hvis nogle medarbejdere finder sig i langt mere – eller mindre – end resten?



Når der sker en opbygning af følelser mellem de to personer, kan bare det, at der træder en anden person til, gøre en positiv forskel. Det skaber en såkaldt affektiv afledning.



Eksempler på spørgsmål

- Hvad er de første tegn på, at denne situation kan udvikle sig negativt?
- Er der noget, lægesekretæren siger eller gør, der er med til at hidse patienten yderligere op?
- Hvordan kunne patientens følelse af uretfærdighed være forebygget?
- Hvilken forskel ville det have gjort, hvis lægesekretæren straks havde tilkaldt fx en sikkerhedsvagt?
- Hvilke fordele og risici er der ved, at de andre i venteværelset blander sig i situationen?
- Ville du i lægesekretærens sted være tilfreds med den måde, kollegaen griber ind på?



Man kan aldrig alene forlade sig på, at andre nok skal gribe ind. Jo større og jo vredere en aggressiv person er, jo mindre er chancen faktisk for, at andre går ind i konflikten.



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

