

Kiosken



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



Situationen

To medarbejdere fra SKAT kommer på kontrolbesøg i en lille kiosk – en erfaren medarbejder har sin helt nye kollega med. De skal rutinemæssigt undersøge bl.a. kasseafstemning og regnskab. Situationen udvikler sig, da det viser sig, at kioskejeren tilsyneladende ikke har orden i papirerne.



Mulige temaer

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

- kombinere autoritet og venlighed
- forvalte sin magt i rollen som kontrollant
- yde kollegial støtte og opbakning
- være opmærksom på risici ved alenearbejde.

Tænk fx over, og tal om: Hvad betyder "magt" i relationen for, hvornår konflikter opstår, og hvordan de kan løses?



Myndighedspersoner tager ofte deres autoritet for givet. Når den så bliver udfordret, kan de have svært ved at finde ud af, om de skal være autoritære eller autoritative – for at bevare autoriteten.



Eksempler på spørgsmål

- Er der noget, medarbejderne siger eller gør, der er med til at hidse kioskejeren op?
- Hvad gør medarbejderne for at tale ham til ro? Hvad kunne de have gjort anderledes?
- Den erfarne forklarer, at det gælder om "at være fast i mælet, ikke uforkammet, men bestemt". Hvordan lykkes det?
- Hvad kunne de gøre for, at kioskejeren ikke taber ansigt?
- I hvilke situationer er det vigtigt at være to medarbejdere?
- Ville du som ny kollega være tilfreds med støtten fra den erfarne – før, under og efter situationen inde i kiosken?



Som myndighedsperson bliver man nødt til at gøre sig fortjent til at få autoriteten. Det gør man ikke ved at gøre mødet til en magtkamp. Vi skal ikke ud i en situation, hvor den ene part vinder, men hvor vi får systemet til at fungere, som det skal.

