

Spillekort - eksempler på hændelser i borgerkontakten 1/2



Du må gerne konkretisere og digte videre på kortene eller udskifte ordet borger med beboer, pårørende eller andet.

En borger råber "Fuck dig, din dumme kælling" til dig. ¹⁰¹

En frustreret borger kaster sine papirer efter dig, men rammer dig ikke. ¹⁰²

En borger har skrevet på sin egen facebookprofil, at du er doven og ikke din løn værd. ¹⁰³

Du står på gaden, og en bilist kører forbi og ruller vinduet ned og råber: "Flyt dig for helvede, din kommunalarbejder". ¹⁰⁴

Uden at vide det, og uden at ville det, kommer en borger til at ramme dig med hånden, så du får næseblod. ¹⁰⁵

En borger frabeder kontakt med ansatte, som er "sortfarvede folk med tørklæder" og ønsker kun at tale med "danskere", der kan tale dansk. ¹⁰⁶

En borger kommer ofte med bemærkninger, som fx "den bluse klæ'r dig, den fremhæver dine flotte former". ¹⁰⁷

En borger er ophidset over ikke at få den hjælp, han har brug for. Borger råber højt, at du er en "fucking magtbegærlig luder". ¹⁰⁸

Du er nyansat. Du oplever samspillet med en borger voldsomt og konfronterende. Dine kolleger synes, det er normalt og siger, at du vil vænne dig til det. ¹⁰⁹

Eksempler på hændelser i borgerkontakten 2/2

Du må gerne konkretisere og digte videre på kortene eller udskifte ordet borger med beboer, pårørende eller andet.

En borger tjatter til dig på en smilende, men også provokerende, måde. ¹¹⁰

En borger truer med at gå til Ekstra Bladet, da du må afvise borgerens ønsker om hjælp. ¹¹¹

En gruppe af unge går meget tæt på dig ude på gaden. Den ene spytter efter dig, men rammer dig ikke. De andre griner og løber væk. ¹¹²

En borger er frustreret og føler sig trængt op i en krog. Borger skubber dig væk, for selv at komme fri af situation. ¹¹³

En borger klager over dig, fordi borgeren ikke oplever, at du har behandlet hendes sag hurtigt nok, hvilket har gjort borgeren endnu mere syg og dårlig. Borger beder om en ny sagsbehandler. ¹¹⁴

En borger stiller dig mange spørgsmål, som ligger udenfor dit arbejdsområde. Borgeren bliver skarp i tonen og siger: "Er du overhovedet kompetent til dette arbejde?". ¹¹⁵

En borger banker hårdt i bordet, stirrer på dig og siger "Nu er det fa'me nok! Det finder jeg mig ikke i!" ¹¹⁶

Eksempler på hændelser fra plejehjem, hjemmepleje og botilbudsområdet 1/2

Du må gerne konkretisere og digte videre på kortene eller udskifte ordet borger med beboer, pårørende eller andet.

En borger er alene og højt oppe i det røde felt, smider med ting mm. Du er bange og gemmer dig på et kontor. 201

En borger bliver opstemt i forbindelse med personlig pleje. Borger forsøger at tage dig i skridtet. 202

Den pårørende ringer til andre pårørende og taler nedsættende om flere ansatte, hver gang hun har været på besøg. 203

En borger er blevet forelsket i dig og er tydeligt interesseret i tæt kropslig kontakt. 204

Uden at vide det, og uden at ville det, kommer en borger under en forflytning til at ramme dig, så du får næseblod. 205

Et møde er kørt af sporet. En frustreret pårørende kaster en stak papirer efter dig, men rammer dig ikke. 206

En borger frabeder sig "sortfarvede folk med tørklæder" i sit hjem, og ønsker kun "danskere", der kan tale dansk. 207

En pårørende bliver ved med at stille meget kritiske spørgsmål, og sår tvivl om dine kompetencer og din arbejdsindsats. Hun taler grimt om dig til dine kollegaer. 208

En beboer nægter at tage sin medicin og råber: "Idiot - gå med dig - jeg vil fandme ikke have den lortemedicin". 209

Eksempler på hændelser fra plejehjem, hjemmepleje og botilbudsområdet 2/2

Du må gerne konkretisere og digte videre på kortene eller udskifte ordet borger med beboer, pårørende eller andet.

En beboer tjatter til dig på en smilende, men også provokerende, måde, efter en uenighed med vedkommende. ²¹⁰

En beboer går rundt uden tøj på og viser tegn til at onanere. ²¹¹

En borger med kognitive vanskeligheder føler sig trængt op i en krog. Borger maser og skubber dig hårdt væk, for selv at komme fri af situationen. ²¹²

En pårørende kommer ofte med bemærkninger, som fx "den bluse klæ'r dig, den fremhæver virkelig dine flotte former". ²¹³

En beboer er urolig og rastløs. Du forsøger roligt at tage kontakt. Borgeren råber højt: "Skrub af - du skal ikke nærme dig din klamme so". ²¹⁴

En borger banker hårdt i bordet, stirrer på dig og siger "Nu er det fan'me nok! Det finder jeg mig ikke i!" ²¹⁵

En meget kritisk pårørende hænger dig ud, på en ubehagelig nedsættende måde, på sin egen facebookprofil. ²¹⁶

Du er nyansat. Du oplever samarbejdet med en beboer meget udfordrende under hygiejne situationer. Beboer slår ud, og du må ind i mellem holde fast. ²¹⁷

Eksempler på hændelser på børne- og ungeområdet 1/2

Du må gerne konkretisere og digte videre på kortene eller udskifte ordet elev med barn, forælder eller omvendt.

En elev siger "Bitch" og "Fuck dig" på en ikke-truende måde. 301

Et frustreret barn kaster en saks imod dig, men rammer dig ikke. 302

En forælder kontakter dig, fordi en anden forælder har startet en tråd på Aula/Facebook, hvor du ved navn bliver omtalt meget negativt. 303

Et barn klapper dig bagi og siger, at du har en "lækker røv". 304

Uden at vide det og uden at ville det, kommer et barn til at ramme dig, så du får næseblod. 305

Et møde er kørt af sporet og en frustreret forælder kaster sine papirer efter dig i afmagt, men rammer dig ikke. 306

To elever er i klammeri. Du prøver at stoppe dem. Slag og spark rammer dig. 307

En forælder truer med at gå til Ekstra Bladet, efter at du har afvist at imødegå forældrerens krav. 308

Der hænger billeder på gangen af alle ansatte. På dit billede bliver øjnene prikket ud. Det gentager sig, da billedet bliver skiftet ud. 309

Eksempler på hændelser på børne- og ungeområdet 2/2

Du må gerne konkretisere og digte videre på kortene eller udskifte ordet elev med barn, forælder eller omvendt.

En forælder siger, hvordan skulle mit barn kunne lære at tale ordentligt, når personalet ikke en gang kan tale dansk: "Kan I ikke ansætte andre end de tørklæder?" ³¹⁰

Du overhører tilfældigt, at to elever sidder og taler om, at de vil give en tredje elev tæsk. Du er i tvivl, om de kunne finde på det. ³¹¹

Et barn er frustreret og føler sig trængt op i en krog. Barnet maser og skubber dig hårdt væk, for selv at komme fri af. ³¹²

En forælder kommer ofte med bemærkninger, som fx "den bluse klær' dig, den fremhæver virkelig dine flotte former". ³¹³

Du skal cykle hjem efter arbejde. Som den eneste cykel i skuret er din cykel blevet totalt smadret i løbet af dagen. ³¹⁴

En forælder banker hårdt i bordet, stirrer på dig og siger "Nu er det fa'me nok! ³¹⁵

En forælder skriver en besked på Aula med cc til ledelsen, hvor du beskyldes for ikke at være din løn værd og at eleverne ikke lærer noget i dine timer. ³¹⁶

Du er nyansat. Du oplever samspillet med et barn meget voldsomt og konfronterende. ³¹⁷

Yderligere eksempler
