

MODUL 2

Som du lige har hørt i videoen, er det meget vigtigt med en forventningsafstemning, når vi arbejder med at have et service-mindset overfor vores kolleger. Herunder finder du to opgaver, der handler om god forventningsafstemning.

Forventningsafstemning – når jeg bliver forstyrret

Situationen i videoen, hvor en kollega kommer og forstyrrer dit arbejde, kan nogle gange udvikle dårlig stemning eller måske endda lægge brænde på et konfliktbål. Men en "simpel" forventningsafstemning kan imødegå disse potentielle konflikter, før de opstår.

1. Find 3 konkrete eksempler på, hvor du er blevet forstyrret af en kollega, som har brug for din hjælp. Overvej, om du fik forventningsafstemt med din kollega i situationen, eller om du med fordel kunne have gjort det.

1 _____

2 _____

3 _____

2. Afprøv henover de næste 2 uger nedenstående metode til forventningsafstemning, når du oplever forstyrrelser fra dine kolleger i din hverdag:
 - a Spørg din kollega: Hvad skal jeg hjælpe med? Sørg for, at din kollega er så konkret som muligt omkring opgaven.
 - b Bed din kollega afklare, hvornår han eller hun har brug for, at du er færdig med opgaven?
 - c Afstem med din kollega, hvordan det stemmer overens med dine øvrige opgaver, og vær tydelig om, hvornår du forventer at kunne løse opgaven.

3. Evaluér din indsats og resultater ved at besvare følgende:

a Hvordan var din oplevelse af at skulle afstemme forventninger "midt i forstyrrelsen"?

b Hvad fungerede overraskende godt ifm. at afstemme forventninger "midt i forstyrrelsen"?

c Hvordan vil du fremover bruge forventningsafstemning i dit samarbejde med kolleger?

Forventningsafstemning – Når du ved, du/I får travlt

Situationen i videoen, hvor du ved, at I får travlt, kender du sikkert fra dit eget og/eller afdelingens arbejde. Men det ved dine kolleger fra andre afdelinger ikke nødvendigvis. Tag ansvar for at udvise service-mindset ved at fortælle om et øget arbejdspress i din afdeling. Brug nedenstående metode til at forberede, hvordan du kan informere dine kolleger.

1. Forbered dine kolleger på det, der sker hos dig/i jeres afdeling, evt. på mail.
 - a Fortæl, hvad du/I er optaget af lige nu
 - b Forklar hvilken konsekvens det har for din/jeres mulighed for at hjælpe andre og/eller tage ekstra opgaver ind
 - c Vær konkret ift. hvor længe du/I forventer, at travlheden står på.
2. Spørg efterfølgende ind til dine kollegers oplevelse af jeres kommunikation om travlheden, og overvej hvordan I kan bruge deres feedback næste gang, I får travlt.

NB. Hvis du har en oplevelse af, at dine kolleger ikke har forstået eller respekteret dit forsøg på at imødegå udfordringer ved at afstemme forventningerne, så forsøg alligevel at være oprigtig nysgerrig på deres oplevelse af dine handlinger, og bliv klogere på hvordan I sammen kan gøre det bedre i fremtiden.