

Action card — I den personlige samtale



De-eskaler konflikten, hvis det er muligt

Det kan gøres ved:

- a) At anerkende den studerendes/ansøgers frustration
- b) At understrege, at henvendelsen bliver taget alvorligt

På telefon er det en mulighed at sige: “Jeg kan mærke, at vores samtale ikke er konstruktiv. Jeg lægger på nu, men du er velkommen til at ringe igen i morgen eller sende en mail.”



Kontakt/alarmér kolleger

Hvis det ikke er muligt at de-eskalere en situation, skal man kontakte kollegaer enten ved alarmknappen eller ved at signalere til kollegaer tæt ved. Det kan f.eks. ske ved at man siger:

“Jeg har brug for hjælp fra en kollega for at løse din problematik. Jeg vil bede dig vente her, og så er jeg tilbage om et øjeblik.”



Kontakt/alarmér leder

Ved røde situationer skal man kontakte sin leder så hurtigt som muligt. Er situationen stadig i gang, kan en kollega kontakte lederen. Ved røde situationer er det også lederens opgave at bede den studerende/ansøger om at forlade bygningen.

Er det nødvendigt, kan man ringe til AU's alarmeringsnummer **87 15 16 17** for kontakt til vagtkorpset.



Start debriefen

Når kontakten er overstået, og der er tale om en gul eller rød kontakt, sætter leder gang i debriefen.