

Service- og tjenestekonferansen i Bodø 3.november 2022





Hva skal jeg prate om

- Erfaringer med forberedelsene til dette foredraget
- Det skal handle om kanalen telefoni
- Det handler om hverdagslivet og at ting ikke alltid går slik man hadde tenkt
- Det skal handle om at det kan være lurt å gjøre en ting om gangen
- Det skal handle om at man må ta vare på seg selv om man skal hjelpe andre





Hvordan bli en god veileder i de kanalene vi møter innbyggerne

- Hva er spesielt med oss?
- Vi har hatt servicetorg siden 2002 og flere av medarbeiderne har vært med helt fra starten
- Et tradisjonelt kommunalt servicetorg
- Hvilke signaler sender de ansatte?
- Hvilke tilbakemeldinger får vi på våre tjenester?

Servicetorget

- Sentralbordtjeneste telefon
- Andre kanaler, - chat, epost, hjemmeside
- Servicetorg for besøkende til Bodø rådhus, - Informasjon og veiledning av innbyggertjenester, møtedeltagere, politikere
- Digital veiledning i offentlige tjenester
- Vigsler, ledsagerbevis og kunnskapsprøver
- Fellestjenester for Bodø rådhus som innkjøp av varer og varemottak
- Produksjon av ID-kort til alle ansatte i kommunen (som har behov)
- Andre saksbehandleroppgaver (Misvær) Servering, skjenke og salgsbevillinger, - og tobakk-tilsyn, Bostøtte og TT-kort





80%

20%

15%

30%

75%

10%

60%

25%

50%

40%

5%





Bodø rådhus

- Innflyttingsklart høsten 2019
- Tre bygg i ett!
- Aktivitetsbasert arbeidsplasskonsept



Prosessarbeid

- Hva er det som gjør at samtaler kan bli utfordrende?
- Hvordan vil du bli møtt om du skal kontakte et offentlig kontor og du er i en vanskelig situasjon?
- Hva gjør du for å møte mennesker slik du selv vil bli møtt? Hvilken metode bruker du? (stemmebruk, atferd osv.)
- Hvordan kan vi bli bedre? Hvordan kan vi hjelpe hverandre til å bli bedre?





Prosessarbeid

Hva er det som gjør samtalen vanskelig for servicetorget

Samtalene ble negative fordi innringer var:

- Irritert
- Småfrekk
- Nedlatende
- Forutinntatt
- Hadde en lite hyggelig tone

Hvordan vil du bli møtt om du skal kontakte et offentlig kontor, og du er i en vanskelig situasjon?

Jeg vil bli møtt med:

- Forståelse,
- Bli hørt og lyttet til
- En hyggelig tone
- Med klart språk
- Med omsorg
- Med tålmodighet

Hva gjør du for å møte mennesker slik du selv vil bli møtt

Jeg:

- Lar innringer fortelle ferdig
- Er ikke forutinntatt
- har en hyggelig tone
- Forholder meg til fakta
- Er ikke nedlatende, men prøver å snu det til noe positivt
- Tar puser i samtalen

Hvordan kan vi bli bedre?
Hvordan kan vi hjelpe hverandre til å bli bedre?

Vi kan:

- Gi hverandre konstruktive tilbakemeldinger
- Ta en pause,
- Ta en debrief å få tilbakemelding fra kollegaer
- Jobbe med bevisstgjøring og kontroll over egen atferd



En lys idé til foredraget på servicekonferansen!

- Vi lager et prosjekt
 - Det skal hete Mozartkuleprosjektet!
 - Vi lager skjema på Forms
 - Punktene som kom frem i prosessarbeidet legges inn i skjema og kan hakes av
 - Vi logger oss på via en QR-kode
 - Vi får ei Mozartkule for hver samtale som lykkes
 - Vi samler Mozartkuler og spiser de til fredagskaffen!
 - Torill og Nina kan holde foredraget!
- Entusiasmen var der – dette kan bli gøy!



Alt klart til oppstart!

- Sjokoladen er kjøpt inn
- Skjemaene er klar for registrering





Vi jobber med mennesker

Hva skjer i løpet av sommeren?

- I mai og i august var begge foredragsholderne ute. Da sto vi uten begge to
- Permisjoner og sykefravær utfordrer bemanningssituasjonen
- Lufta gikk litt ut av oss, - vi klarte ikke å fylle ut så mange skjema som vi skulle ha ønsket
- Ikke ei Mozartkule spist i fellesskap....
- Det er ikke Nina og Torill som holder dette foredraget, men det er jeg som står her

Entusiasmen og tankene om hvordan vi hadde tenkt å utføre dette prosjektet var der, - men det skjer stadig vekk at ting ikke går slik som vi hadde tenkt!

Noen som kjenner seg igjen?



Faglig påfyll

- Ledersamling – Bjørn Mannsverk
Bodø/Glimts mentale trener
- Mental trening og prestasjonskultur
- Deg selv først
- Hvordan håndtere konflikter I førstelinjen
- Kommunikasjonsteknikker
- Aktiv lytting skaper empati. Innringer føler seg respektert og lyttet til.



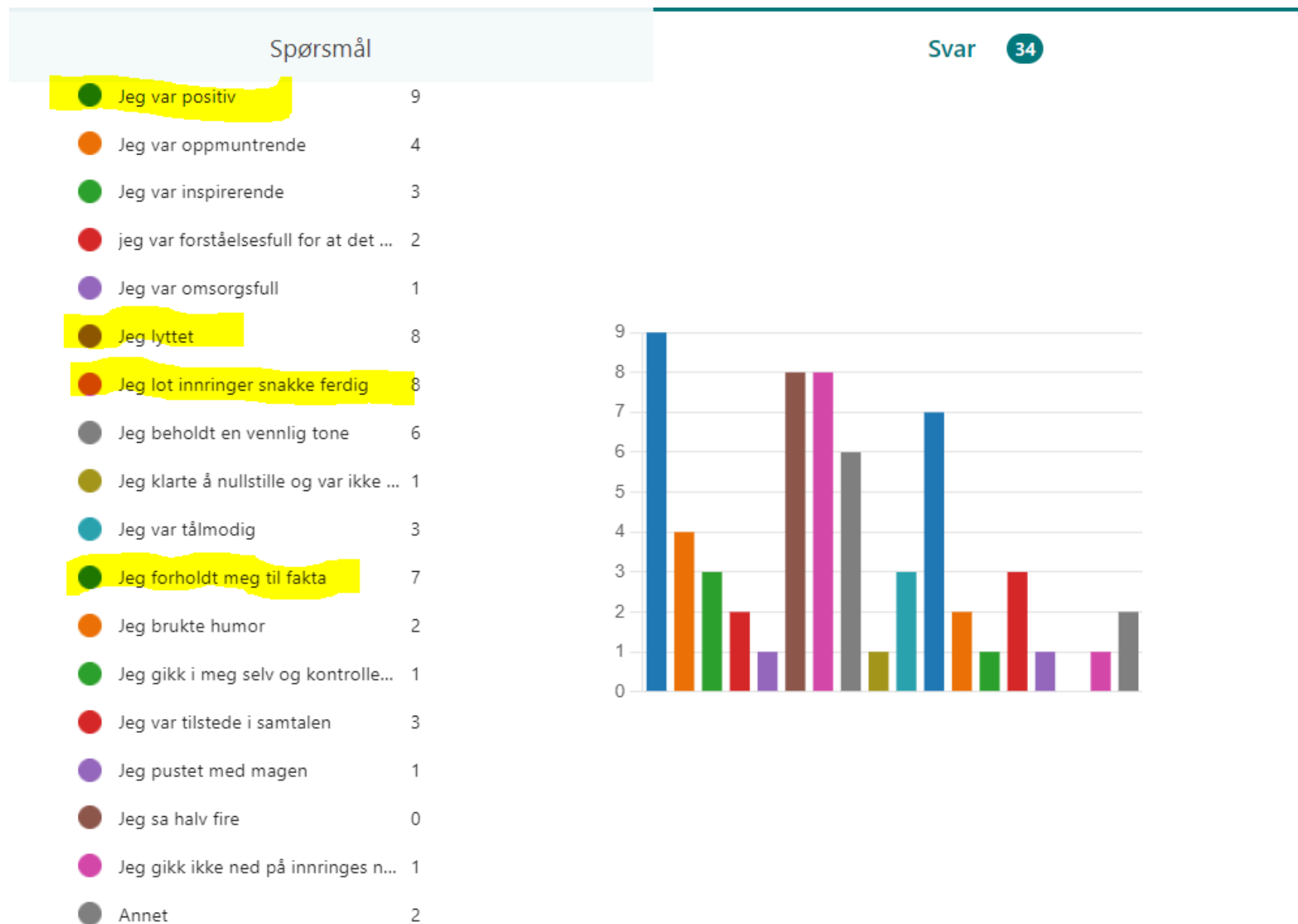
Om kurset Kursholder Priser Påmelding

Hvordan håndtere konflikter i førstelinjen?

16. november 2022
08:30-10:30



Jeg gjennomførte en positiv samtale ved at:

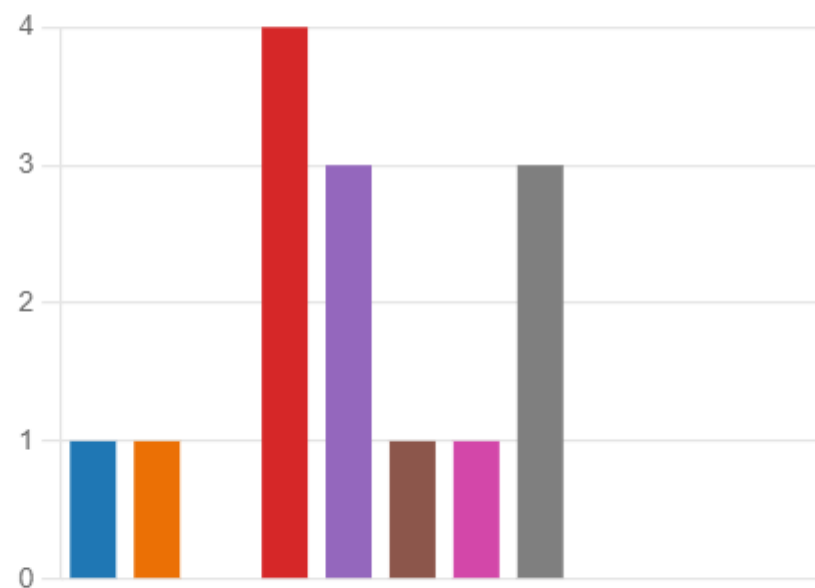




3. Jeg klarte å snu en som er irritert, småfrekk, nedlatende, forutinntatt, lite hyggelig toneleie med å:

[Flere detaljer](#)

 Jeg var positiv	1
 Jeg var oppmuntrende	1
 Jeg var forståelsesfull	0
 Jeg lyttet	4
 Jeg lot innringer prate ferdig	3
 Jeg beholdt en vennlig tone	1
 Jeg var tålmodig	1
 Jeg forholdt meg til fakta	3
 Jeg brukte humor	0
 Jeg pustet med magen	0
 Jeg kontrollerte meg selv	0
 Annet	0





4. Jeg klarte å overtale til bruk av digitale løsninger ved å:

[Flere detaljer](#)

Jeg var positiv 7

Jeg var oppmuntrende 5

Jeg var forståelsesfull for at det ... 2

Jeg var omsorgsfull 0

Jeg lyttet 1

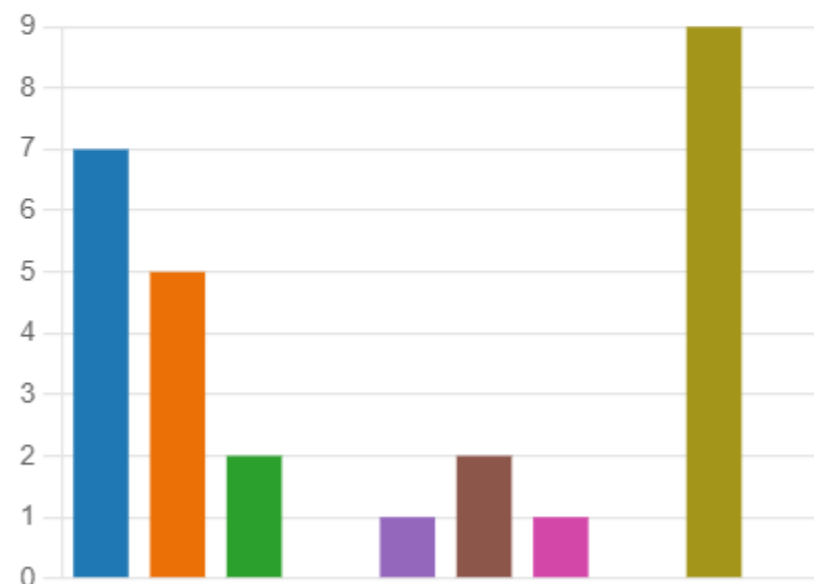
Jeg var tålmodig 2

Jeg var tilstede i samtalen 1

Jeg pustet med magen 0

Jeg hjalp til med bruk av digital ... 9

Annet 0





5. Jeg lyktes ikke. Hva gjorde jeg etterpå

[Flere detaljer](#)

● Jeg tok en debrief med en kollega... 2

● Jeg meldte det opp på personal... 1

● Jeg tok en runde rundt kvartalet... 0

● Jeg ba om tilbakemelding fra en... 0

● Annet 1





Hjalp skjemaene oss?

Hva er det egentlig som gjør det vanskelig

- For mange input
- Følger med mange ting samtidig, besøkende, telefoner, chat, e-poster, henvendelser, varemottak
- Skal også gjøre enkel saksbehandling
- Medarbeiderne vil gjerne gjøre en god jobb og hjelpe flere på en gang. De vil gjerne være positive og imøtekommande, men vil også gjerne ha «kontroll», eller «en finger med i spillet» på mange ting samtidig

Hva skjer

- Blir sliten og overstimulert
- Får problemer med konsentrasjonen
- Blir veldig sliten og lei av telefoner
- Mindre tolerante med hverandre
- Blir litt dårlig stemning



En ting om gangen!

Hvordan få større mulighet til å sette deg selv først?

- Ny struktur slik at man i større grad enn før kan gjøre en ting om gangen
- Korte telefonvakter på 1,5 time
- Muligheter for å gjøre saksbehandling i 1 time
- Vær der for de besøkende som trenger hjelp når du har den oppgaven

Da er det lettere å:

- Holde fokus på det du har kontroll over og beholde perspektivet
- Unngå press og det blir mer rom for utvikling
- Lene deg på teamet ditt
- Man blir rausere med hverandre og det er lettere å tenke at «feil er læring»





#ViEndrerSammen

- Hva sier de ansatte om endringene:

Veileder på telefon:

- *Jeg gjør en ting om gangen og multitasker ikke så mye*

Jeg kan ta meg bedre tid til:

- *Å lytte, til å forklare og finne informasjon,*
- *Jeg får sjekket at innringer har forstått det jeg vil formidle,*
- *å være tålmodig når man ikke blir avbrutt med andre ting og man ser at andre står og venter*

Det negative er at jeg ikke har kollegaer rundt meg som jeg kan spørre lenger



#ViEndrerSammen

Føler du at du kan sette deg selv først etter at vi ordnet med telefontid:

- *Man får konsentrert seg bedre om saksbehandlingen, når man ikke i tillegg skal forholde seg til telefon og folk som kommer innom.*
- *Både og, men jeg er blitt flinkere til å be de som vil ha kontakt med meg om å vente slik at jeg får gjort ferdig oppgaven jeg holdt på med.*

Kan du beskrive hva det har gjort med deg?

- *Jeg er mer positiv, oppmuntrende og jeg gir mer omsorg, Jeg er mer forståelsesfull og har en mer vennlig tone, mer tålmodig. Det har blitt mindre stress*
- *Synes jeg har fått mere ro, siden jeg vet at jeg får ro til å saksbehandle utenom den tiden jeg tar telefonen.*





Oppsummering

- Det er flere faktorer enn kommunikasjon som spiller inn om man skal være en god veileder
- Hvis vi skal klare å prestere godt, må de grunnleggende faktorene være på plass
- Vi må ta vare på oss selv om vi skal hjelpe andre
- Vi må øve på gode måter å kommunisere på
- Når ting endrer seg må vi finne en ny vei – tørre å stå i frustrasjonen til vi finner den nye løsningen
- Hvis vi prøver for hardt, mister vi overskuddet og det blir ikke rom for utvikling

Vil denne endringen vare? Det vet vi ikke svaret på, men hvis vi klarer å holde perspektivet og holde fokus på det vi kan gjøre noe med, er sjansen større enn om vi ikke gjorde det

