

Irrationella gruppprocesser Försvars- och motståndstekniker

- ◆ Serviceyrkets krav
- ◆ Främre och bakre rum
- ◆ Kommunikativt klimat – jargong - konflikthantering
- ◆ Irrationella gruppprocesser
- ◆ Groupthink



Serviceyrkets krav

- ◆ Skriv individuellt upp tre typiska situationer av ”klient-/kundinteraktion som är särskilt irriterande/upprörande/trista
- ◆ Diskutera vilka som är värst
- ◆ Redovisa

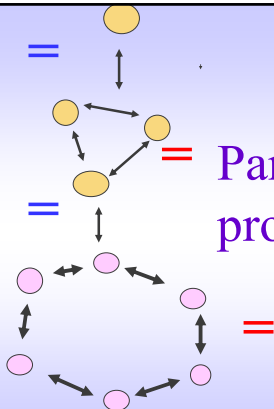
Goffmans dramaturgiska perspektiv

- ◆ Vi spelar hela tiden spelar olika roller främst för att befästa våra jag och identiteter – särskilt yrkesidentiteter.
- ◆ När en person kommer in i det rum man själv befinner sig, spelar man upp en roll. Det är ett sätt för oss att tillsammans definiera den situation vi befinner oss i så att de närvarande vet hur man ska agera
- ◆ *Fasad* betecknar ”den del av individens framträdande som regelbundet fungerar på ett allmänt och fastställt sätt för att definiera situationen för de personer som observerar framträdandet”
- ◆ Framträdandet sker i en *främre region* där publiken finns
- ◆ Det finns behov av att få gå ur sin professionella roller ibland. För att detta ska vara möjligt förutsätts att teammedlemmar kan vara tillsammans där de inte riskerar att möta åskådare eller publik. Goffman kallar detta utrymme för en *bakre region*
- ◆ Den bakre regionen kan uppstå spontant när två teammedlemmar möts och där det finns tillräckligt utrymme för att skapa en avskildhet gentemot andra

Jargong

- ◆ Ett sätt att bearbeta och göra av med frustration
- ◆ Kan endera ha att göra med kundinteraktion eller interaktionen arbetskamraterna emellan
- ◆ Döljer/röjer maktförhållanden, utstötning, konflikter etc.
- ◆ Riskerar bli en kultur som påverkar bemötandet av kunder
- ◆ Om bakre regionen får uppstå inför publiken!

Parallell- processer



”Klimat” - Irrationella gruppkrafter

Följer av:

- ◆ Hög ångestnivå, vilket förorsakas av bl.a.:
 - bristande struktur
 - bristande ledarskap
 - otrygghet och/eller
 - för svår ”uppgift”



*Grundantagande-grupper
resp arbetsgrupp
- en beteckning för tillstånd*

**Rationellt
mönster**
"Arbetsgrupp"

**Irrationellt
mönster**
Grundantagande-
grupp:
* Alla är lika
* Beroende
* Kamp-flykt
* Parbildning



Groupthink

Janis, Irving, L. (1982) efter Granberg, Otto.
(2003)

Typ 1: Överskattning av gruppen, dess makt och moral

- ◆ En illusion om osårbarhet
- ◆ En oemotsagd tilltro till gruppens självklara moral, det behöver man inte reflektera över

Typ 2: Mental slutenhet

- ◆ Kollektiv rationalisering och reduktion av varningar
- ◆ Stereotypa föreställningar om motståndarens ledare

Typ 3: Tryck till förmån för likatänkande

- ◆ Själv censur mot avvikelser mot tydliga gruppuppfattningar
- ◆ Gemensam illusion om samstämmighet
- ◆ Direkt tryck mot den som argumenterar mot gruppens tankar illusioner etc
- ◆ Självutnämnda åsiktsvakter



Hur göra?

- ◆ Hur ser vi till att få "bli av med" naturlig frustration utan att det drabbar kunden?
- ◆ Hur hjälper vi varandra bäst?
- ◆ Hur undviker vi att bli föraktfulla?