

TAG ANSVAR I KONFLIKTSITUATIONER



- en vejledning

Denne korte film giver et indblik i, hvordan vi som den offentligt ansatte kan tage ansvar for at ændre en konfliktsituation ved at vise forståelse for, hvordan borgeren ser på situationen, og ved at have et øget fokus på måden, samtalen forløber på.

I filmen fremhæves, hvordan det ikke kun handler om, hvorvidt borgeren får ret, men om en god proces, og om at samtalen forløber på en god måde. Det er det, som giver oplevelsen af at blive ordentligt behandlet.



Illustration: Tanke-streger

Sådan kan I bruge filmen

Varighed ca. 60 min ved 8-15 deltagere

Vis filmen på et personalemøde eller temadag, når I har brug for inspiration til, hvordan I kan forholde jer, når kontakten med borgeren bliver vanskelig eller konfliktfyldt.

1. Opdel jer i mindre grupper og overvej (15 minutter):

- *I hvilke situationer oplever vi, at kontakten med borger kan blive vanskelig eller konfliktfyldt?*
- *Hvad har vi erfaring for virker konfliktoptrappende?*
- *Hvad har vi erfaring for virker konfliktnedtrappende?*

2. Se filmen Tag ansvar i konfliktsituationer (5 minutter)

3. Drøft i mindre grupper (15-20 minutter):

- *Hvad gav filmen af perspektiver på, hvad der kan virke konfliktnedtrappende? Og hvad kunne vi genkende fra vores egen praksis?*
- *Hvad kan man som ansat gøre for ikke at tage kritik personligt?*
- *Hvad oplever vi, at man helt konkret kan gøre for at give borger en oplevelse af at blive ordentligt behandlet? Og hvad kunne vi evt. gøre mere eller mindre af i vores praksis?*

Bed gruppen notere ideer ned på en planche

4. Hør hver enkelt gruppe om hvilke erfaringer og ideer, som de har drøftet. Bed evt. om forslag til hvad I som leder/udvalg eller gruppe skal gå videre med (15-20 minutter).