

TRÆK KONFLIKTEN NED

- en vejledning

Filmen viser konkrete måder at kommunikere på, som virker nedtrappende i konfliktsituationer. I filmen præsenteres to forskellige kommunikationsstile, og hvordan de hver især kan være med til at henholdsvis optrappe eller nedtrappe en konflikt med en borger.

Du kan se en oversigt over de to kommunikationsstile TRYK og TRÆK sidst i vejledningen.



Illustration: Tanke-streger

Sådan kan I bruge filmen

Varighed ca. 50 minutter ved 8-15 deltagere

Vis filmen på personalemøder eller temadage, når I har brug for at træne konfliktnedtrappende kommunikation. I skal bruge papir og pen til alle deltagere, samt udprint af opgaven og TRYK & TRÆK oversigten.

1. Se filmen Træk konflikten ned (8 minutter)

2. Bed medarbejderne gå sammen to og to, og giv følgende instruktioner trin for trin (30 minutter):

- Find et udtryk/sætning, som I kan møde i en samtale med borger, som har en utilfreds klang. Skriv sætningen ned.
- Overvej hvad I plejer at svare på borgers udtryk. Skriv svaret ned.
- Overvej om jeres svar er et TRYK eller TRÆK.
- Skriv 2-3 nye TRÆK-responser ned, som I med fordel kan sige næste gang.
- Overvej sammen, hvilke fordele der er ved at give en TRÆK-respons.

3. Opsamling i plenum på ideer til og fordele ved TRÆK-svar fra øvelsen (10 minutter)

4. Efter mødet samler facilitator forslag og ideer til TRÆK svar/respons i et katalog, som der kan bygges videre på.

TRYK

Foreslå

Man kommer med forslag, ideer og anbefalinger.

Argumentere

Man begrundet sine synspunkter og fremlægger fakta og formodninger, der bestyrker synspunktet.

Det sker ofte ved at fremlægge flere argumenter.

Forklare

Man giver forklaringer på handlinger, procedurer, og love, praksis og regler, osv., osv.

Vurdere

Man foretager en bedømmelse af den anden person eller de argumenter, forslag eller holdninger, som indgår i samtalen.

Presse

Man tilbyder belønninger, presser eller truer ligefrem

TRÆK

Lytte og spørge

Man lytter aktivt: altså både hører det, der bliver sagt og ser det, der ligger bagved. Man stiller hovedsageligt åbne spørgsmål, tjekker forståelsen og afspejler bagvedliggende følelser og behov.

Opsummering

Viser at man lytter og er til stede. Tvinger én til at høre efter. Viser den anden respekt og at man tager denne alvorligt, og forebygger misforståelser.

Åbne sig

Man giver noget af sig selv i samtalen, f.eks. ved at erkende fejl og ved at vise usikkerhed.

Skabe visioner

Man beskriver muligheder og perspektiver, og formulerer fælles ønsker og forhåbninger.

Pauser

© STYRKET BORGERKONTAKT A/S

Gå fra **TRYK** til **Træk**

- Øvelse i 5 trin

1) Find først et udtryk du/I kan møde i din/jeres samtale med borger, som har en utilfreds klang:

2) Noter det, som du/I ikke skal sige, men nogle gange har lyst til at sige:

3) Noter det du/I plejer at sige & overvej om det er TRYK eller TRÆK:

4) Find sammen 2-3 TRÆK, som du/I med fordel kan sige næste gang:

5) Noter fordelene ved at bruge TRÆK i denne situation: