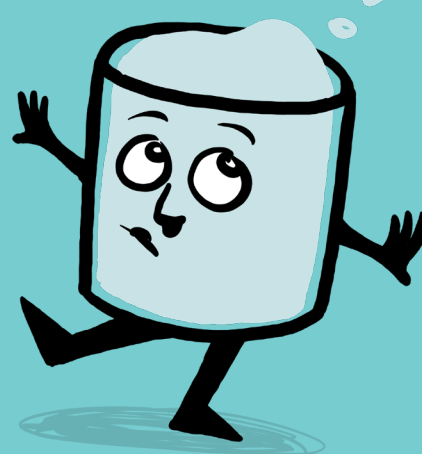
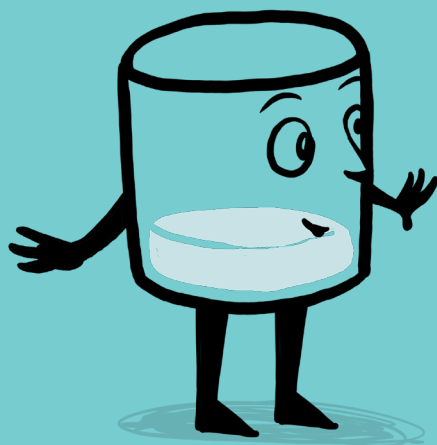




Forstå, før du forklarer – brug TRÆK-teknikker

Vi kan trappe konflikter ned ved at lytte og trække information fra den anden, inden vi begynder at forklare os og komme med løsninger.

Når man er vred og frustreret, har man brug for at blive lyttet til og forstået uden at blive afbrudt. Her er teknikker i TRÆK-kommunikation centrale.

TRÆK-kommunikation handler om at lytte åbent, stille opklarende spørgsmål og give den anden part mulighed for at uddybe – gerne flere gange. Det handler om at forstå, fremfor at blive forstået.

I konflikter med borgere er det den professionelles ansvar at give borgeren mulighed for at fortælle hele sin oplevelse, inden der bliver talt om forklaringer eller mulige løsninger. I interne konflikter mellem kolleger kan det være lederens rolle at lytte til begge parter med TRÆK - kommunikation.

Det er let at gå over i TRYK-kommunikation: "Jeg hører, hvad du siger, men..." hvor man forklarer sine egne eller systemets grunde, forsvarer sig eller tilbyder hurtige løsninger. Selvom intentionen er god, risikerer man, at den anden part føler sig overhørt eller presset.

Giv luft til borgeren

Når en borger er vred og frustreret, har vedkommende ofte mest brug for at blive lyttet til og forstået.

Det betyder, at den ansatte bør give plads til, at borgeren kan "få luft" og fortælle sin historie uden at blive afbrudt, beroliget for tidligt eller mødt med hurtige løsninger.

Tryk avler modtryk, og situationen kan eskalere. Vi trykker konflikten op ad trappen, når vi argumenterer, forklarer og vurderer i vores forsøg på at få personen til at forstå vores perspektiv.

Gode greb til den enkelte medarbejder

Du kan bruge TRÆK-kommunikation ved for eksempel at

- lytte aktivt og spørge nysgerrigt ind til den andens syn på sagen
- opsummere, hvad du har hørt for at sikre, at du faktisk forstår
- vise empati for den andens følelser
- erkende og beklage eventuelle fejl.

Teknikken er at spørge, lytte og opsummere igen og igen, inden du går videre til forklaringer eller handling. Brug to tredjedele af tiden i den konfliktfyldte samtale på at trække information og forstå. Først da kan du spørge, om den anden vil høre dit perspektiv eller dit forslag til en løsning.

Øvelse: Træn i TRÆK-teknikker

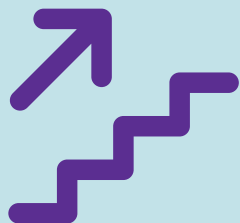
Formål: At reflektere over egne reaktioner i konfliktfyldte samtaler og lære at bruge nedtrappende TRÆK-sprog. Kan bruges af den enkelte til refleksion eller med en personalegruppe. Kan også anvendes af ansatte, der vil støtte en medarbejder i at håndtere en konflikt med en kollega eller en borger.

Tid: 30-35 minutter.

Sådan gør I:

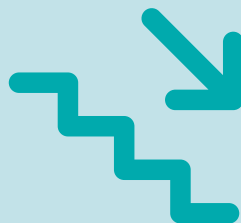
1. Forklar TRYK og TRÆK og fortæl om formålet.
2. Bed deltagerne individuelt eller i små grupper om at:
 - finde eksempler på frustrerede udtryk, der kan starte en konfliktfyldt samtale
 - notere det, de har lyst til at svare, selvom de ikke ville sige det højt
 - notere det, de faktisk plejer at sige
 - diskutere om det er TRYK- eller TRÆK-svar
 - skrive svarene om til 2-3 gode TRÆK-svar (se skemaet)
 - tale om, hvilke positive forskelle det kan gøre.
3. Saml op i plenum og foreslå deltagerne at bruge TRÆK i praksis.

TRYK og TRÆK



TRYK

- **Foreslå**
Man kommer med forslag, ideer og anbefalinger.
- **Argumentere**
Man begrundet sine synspunkter og fremlægger fakta og formodninger.
- **Forklare**
Man giver forklaringer på handlinger, procedurer, og love, praksis og regler.
- **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: hører både det, der bliver sagt og undersøger hvad, der ligger bagved. Åbne spørgsmål.
- **Opsummering**
Viser at man lytter og er tilstede ved at gentage fx centrale nøgleord eller essensen. Tvinger én til at høre efter og forebygger misforståelser.
- **Vise empati/åbne sig**
Man giver noget af sig selv i samtalen, f.eks. ved at erkende fejl, ved at vise usikkerhed og møde den andens følelser med forståelse.
- **Skabe visioner**
Man beskriver muligheder og perspektiver, og formulerer fælles ønsker og forhåbninger.
- **Pause**