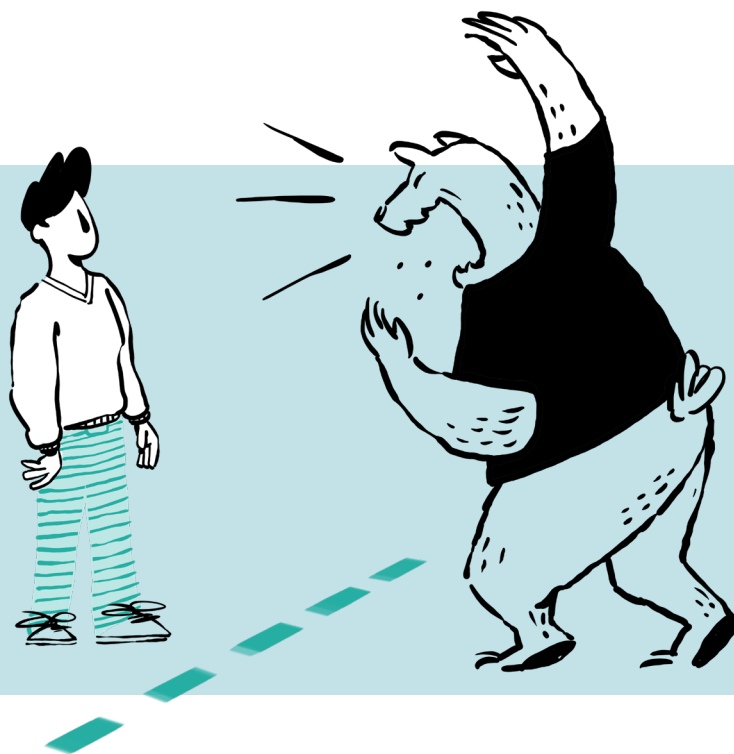




Signalér ro og giv plads

Konflikter kan trappes op og ned med kropssprog. Vi hører følelser, før vi hører ord – særligt i konfliktsituationer. Derfor spiller vores stemmeføring, kropssprog og betoning en mindst lige så vigtig rolle som det talte sprog.

Code greb til den enkelte medarbejder:

- **Tal og bevæg dig roligt:** Dæmp stemmen, tal langsomt og undgå pludselige bevægelser.
- **Hav en åben kropsholdning:** Stå afslappet med armene ned langs siden og kroppen let vendt mod personen. Stå ikke direkte overfor, da det kan virke konfronterende.
- **Vis et venligt ansigtsudtryk:** Undgå at se vred eller anspændt ud – vis med dit udtryk, at du vil dialogen.
- **Hold passende afstand:** Giv personen fysisk plads, så vedkommende ikke føler sig presset eller truet.
- **Giv plads til at trække sig:** Gør det muligt for personen (og dig selv) at trække sig. Følg ikke efter, og rør ikke ved personen, der trækker sig, selvom det før har været okay.
- **Værdig tilbagetrækning fremfor konfrontation:** Træk dig, hvis situationen er for ophidset, og vend eventuelt tilbage, når følelserne har lagt sig.

Øvelse: Trap op og ned med kroppen - mærk forskellen

Formål: At mærke på egen krop, hvad konfliktoptrappen og -nedtrappende kropssprog betyder for stemning, kontakt og resultat. Øvelsen er især relevant for ansatte, der har kontakt med borgere, der let bliver utilfredse og ophidsede.

Tid: 35-40 minutter.

Sådan gør I:

1. Fortæl om formålet
2. Inddel gruppen i to hold.
Hold 1 bliver i rummet. Hold 2 går udenfor.
3. Forbered grupperne:
 - Fortæl hold 1, hvordan de spiller personale, der optrapper ved at vende ryggen til, undgå øjenkontakt og agere afvisende, travl eller irriteret.
 - Fortæl hold 2, hvordan de spiller en borger, der er frustreret over noget vigtigt og gerne vil have hjælp fra en ansat.
4. Trap op - rollespil runde 1:
 - "Borgerne" kommer ind i rummet én ad gangen.
 - "Personalet" møder dem med optrappende kropssprog.
 - Lad forløbet køre i højst 5 minutter, så alle får prøvet.
5. Fælles refleksion:

Stil åbne spørgsmål og notér pointerne på en tavle:

 - Hvordan var det at være "borger" og "personale"?
 - Hvordan føltes det i kroppen?
 - Hvad lagde I mærke til hos jer selv?
 - Hvilke følelser eller tanker blev sat i gang?
6. Trap ned - rollespil runde 2:
 - Byt eventuelt roller og forbered grupperne.
 - Fortæl "personalet", hvordan de skal møde "borgeren" med et imødekommende kropssprog (se ovenfor).
 - "Borgerne" kommer igen ind med deres frustration/sag.
7. Fælles refleksion:
 - Hvordan var det nu - for henholdsvis "borger" og "personale"?
 - Hvilken forskel oplevede I fra første runde?
 - Hvordan oplevede I, at kropssproget påvirkede kontakten?
8. Afrunding:

Sammenfat og spørg, hvad deltagerne vil tage med sig.