



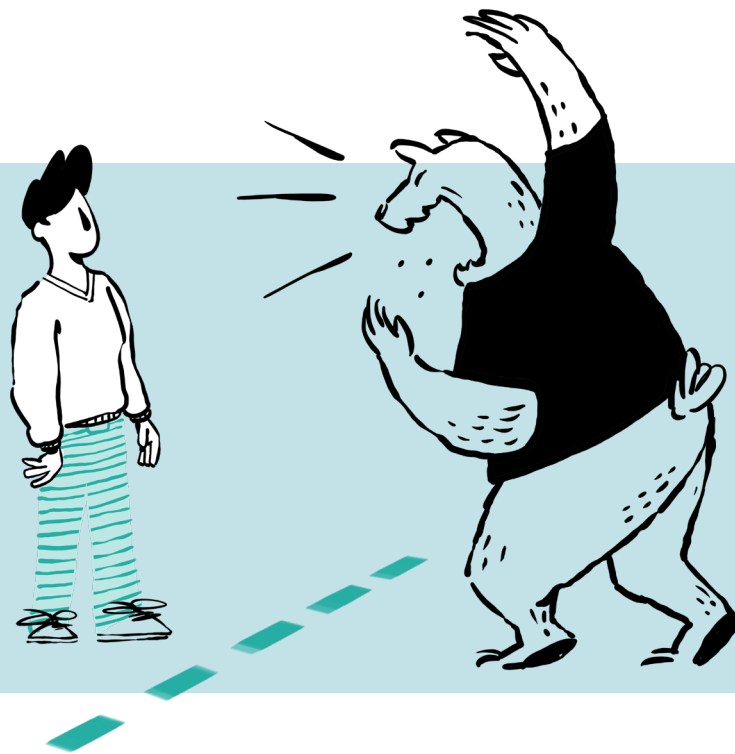
Trap ned med krop og tale

Konflikter kan både tales op og ned. Ved at være bevidst om vores kropssprog og ordvalg, kan vi altså trappe en konflikt ned. Det kræver, at vi har styr på egne reaktioner og er i stand til at sætte os i den andens sted og prøver at forstå baggrunden for den vrede eller frustration, der rettes mod os.

Her er tre tilgange til den bevidste konflikt nedtrappende kommunikation. Medarbejdere i konflikt kan bruge redskaberne til individuel refleksion. Der er også indlagt øvelser, I kan bruge som gruppe for eksempel til et team- eller personalemøde eller til lederudvikling.

Trap ned med krop og tale kan bruges til at lære at nedtrappe både interne konflikter og konflikter i mødet med borgerne.





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.

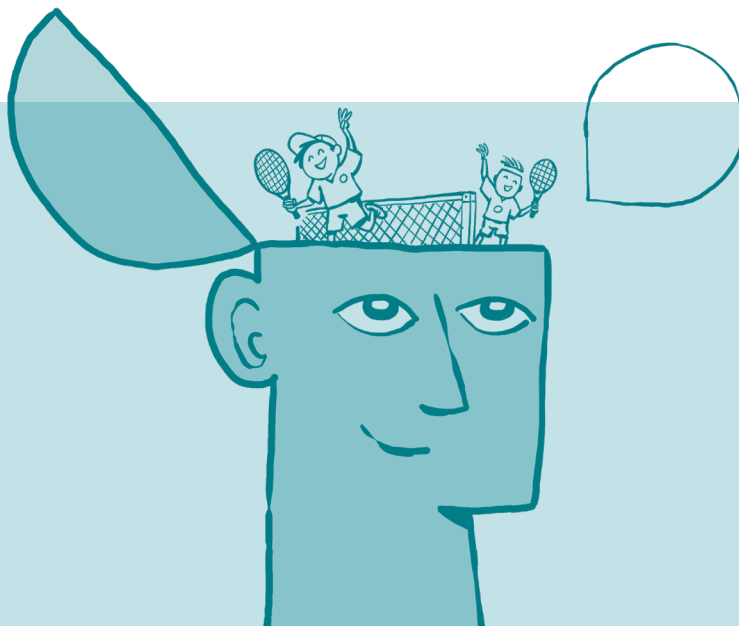
Sådan gør I:

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.



Hold dig på egen banehalvdel – brug JEG-sprog

Vi kan trappe konflikter op med "du-sprog" og ned med "jeg-sprog".

Når vi taler sammen om emner, som vi er følelsesmæssigt op-rørt over, så bliver vi let angribende, ironiske eller nedladende. Vi kan tale i et "du-sprog", som fortæller, at der er noget, den anden skal ændre eller forstå.

For eksempel: "Du må kunne forstå, at sådan er reglerne" eller "Hvorfor har du ikke gjort som vi aftalte?" Det kan nemt få den anden til at føle sig angrebet og reagere ved at trappe konflikten op.

Code greb til den enkelte medarbejder

Ved at blive på egen banehalvdel og tale i "jeg sprog" er det muligt at trappe konflikten ned.

"Jeg-sprog" viser, hvor din egen grænse går, og at du

- tager ansvar
- holder fokus på problemet frem for personen
- skaber mulighed for dialog og fælles løsninger – selv i svære situationer.

Eksempler på "jeg-sprog": "Jeg har brug for, at vi finder en løsning på dette problem, hvornår har du tid til, at vi taler om det?" eller "Jeg vil gerne hjælpe dig, men jeg har lidt svært ved at forstå, hvad du har brug for."

Undgå at eskalere konflikten. Undgå at

- forsvare
- afbryde
- bebrejde
- stille ledende spørgsmål
- gå efter personen.

Øvelse: Fra DU til JEG sprog

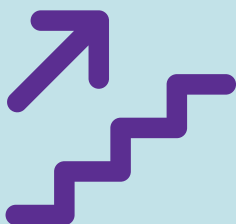
Formål: At træne i at gå fra anklagende “du-sprog” til anerkendende “jeg-sprog”, så I kan trappe konflikter ned.

Arbejdstid: 20-25 minutter.

Sådan gør I:

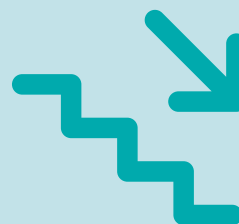
1. Fortæl om formålet og forklar forskellen på du- og jeg-sprog.
2. Arbejd med eksempler, som nævnt i indledningen, i små grupper:
 - Bed deltagerne finde 5 eksempler på typiske “du-sætninger”.
 - Bed dem om at formulere sætningerne om til “jeg-sætninger”.
3. Fælles opsamling:
 - Bed hver gruppe dele deres bedste eller mest udfordrende eksempler.
 - Drøft, hvad der adskiller du-sprog fra jeg-sprog, og hvordan det føles at blive mødt med henholdsvis du- og jeg-sprog.
 - Opfordr til at lægge mærke til eget sprog i hverdagen og øve sig i at bruge jeg-sætninger i konfliktsituationer.

Sådan trapper du konflikter op og ned med sprog



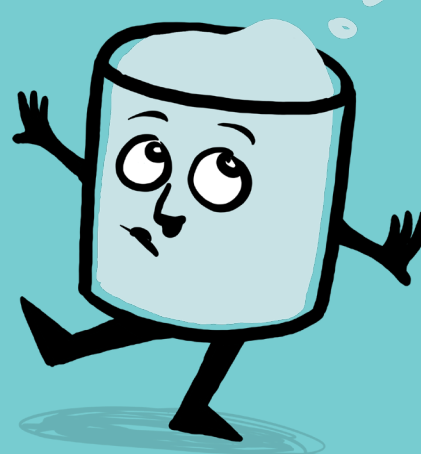
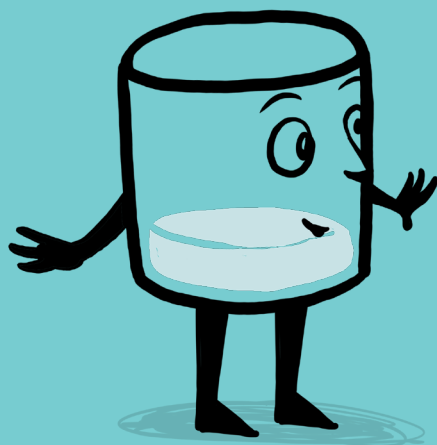
Optrappende sprog

- Du-sprog
- Afbryder
- Ligeglad
- Ledende spørgsmål
- Bebrejder
- Abstrakt
- Fokuserer på fortiden
- Går efter personen



Nedtrappende sprog

- Jeg-sprog
- Lytter til ende
- Interessere
- Åbne spørgsmål
- Udtrykker sit ønske
- Konkret
- Fokuserer på nutid/fremtid
- Går efter problemet



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

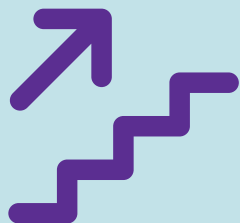
Formål: At reflektere over egne reaktioner i konfliktfyldte samtaler og lære at bruge nedtrappende TRÆK-sprog. Kan bruges af den enkelte til refleksion eller med en personalegruppe. Kan også anvendes af ansatte, der vil støtte en medarbejder i at håndtere en konflikt med en kollega eller en borger.

Tid: 30-35 minutter.

Sådan gør I:

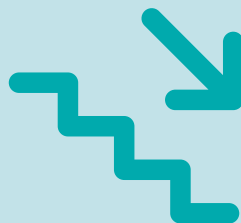
1. Forklar TRYK og TRÆK og fortæl om formålet.
2. Bed deltagerne individuelt eller i små grupper om at:
 - finde eksempler på frustrerede udtryk, der kan starte en konfliktfyldt samtale
 - notere det, de har lyst til at svare, selvom de ikke ville sige det højt
 - notere det, de faktisk plejer at sige
 - 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**