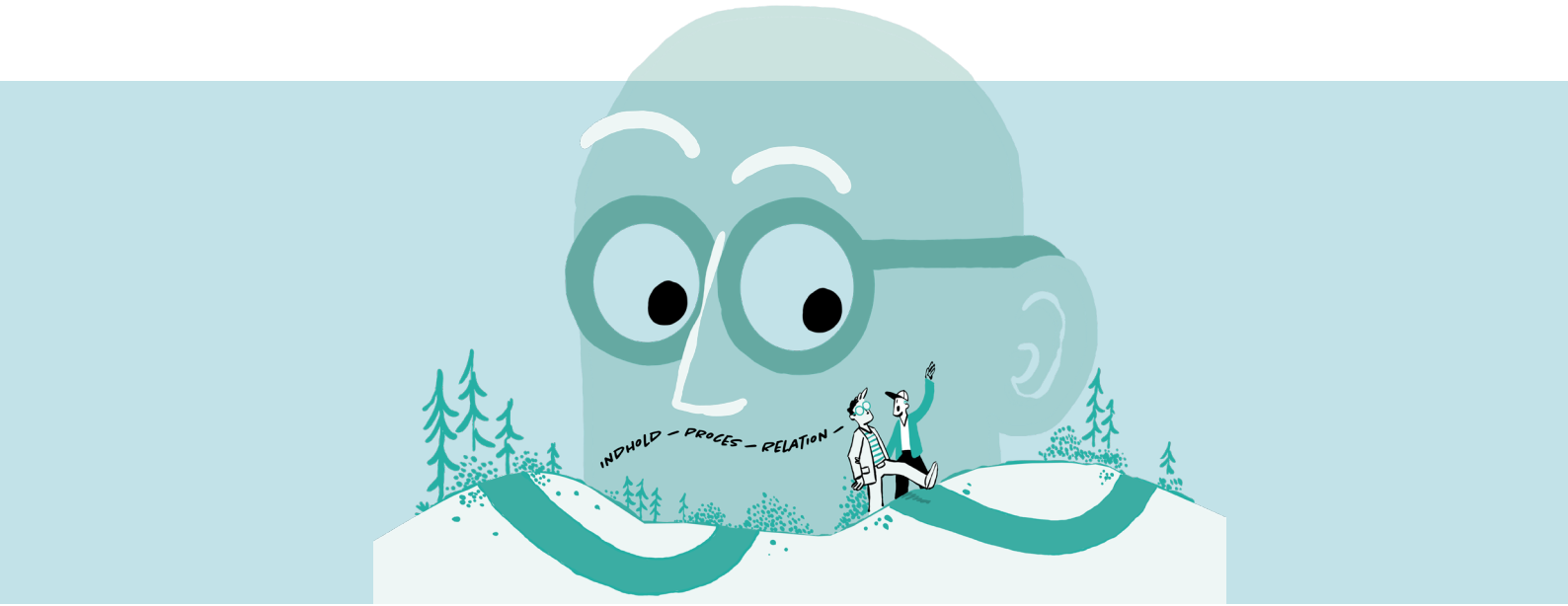
BFA Branche Fællesskab Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration



Hold øje med samtalens forløb

Når vi som medarbejdere sørger for en retfærdig proces og styrer samtalen i en konfliktfyldt sag med en borger, kan vi skabe større tilfredshed og ro – uanset udfaldet.

Forskning viser, at der er to måder, vi som mennesker kan opleve at blive behandlet fair på:

- Hvis vi opnår det resultat, vi gerne vil have eller mener at have krav på.
- Hvis vi bliver mødt i vores utilfredshed, kritik eller beklagelse. Det kaldes også for procesretfærdighed.

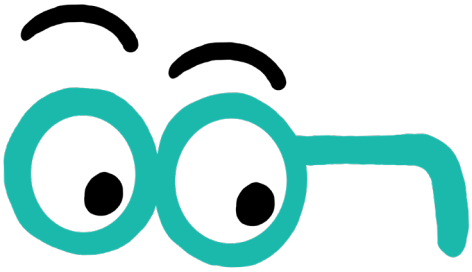
Det betyder, at en ansat godt kan udføre en upopulær handling eller træffe en svær afgørelse, samtidig med at borgeren føler sig retfærdigt behandlet. Det handler om at møde borgeren med en lyttende og undersøgende tilgang.

Gode greb til den enkelte medarbejder

Det er din opgave som medarbejder at skabe rum for den åbne, lyttende samtale, hvor borgeren føler sig hørt, og konflikten bliver taget alvorligt. Du bør altså have et særligt blik for processen og ikke kun for indholdet, som konflikten handler om.

Du kan skabe en god samtale og proces ved at have fokus på

- at borger kommer til orde og bliver lyttet til
- at give borger indflydelse på processen
- at processen sker uden domme og fordomme om borger
- at borger kan gennemskue, på hvilket grundlag beslutninger træffes
- at tage borger alvorligt og vise oprigtig empati og forståelse
- at anerkende og være høflig ved at værdsætte borgers bidrag
- at møde borgeren med respekt.



"Hold øje med samtalens forløb" er en del af BFA's redskabspakke: Forebyg og håndtér konflikter – til jer, der arbejder med mennesker. Find alle redskaber her: **www.godtarbejdsmiljø.dk/konflikter**

TIL FEEDBACK

Øvelse: Træn i måden samtaler med borger forløber på

Formål: At reflektere og forstå, hvordan jeres samtaler opleves af borgerne i konfliktsituationer. Samt forstå, hvordan I kan inddrage og anerkende borgeren med respekt.

Tid: 25-30 minutter.

Sådan gør I:

1. Fortæl om formålet.

2. Inddel i grupper af 3-4 personer og bed dem om at drøfte ét refleksionsspørgsmål ad gangen og dele deres konkrete erfaringer: Hvornår lykkes det? Hvor opstår udfordringer/fejl?
   - *Kommer borger til orde, og bliver borger lyttet til? Får borger indflydelse på processen?*
   - *Er processen uden domme og fordomme om borger som person, og kan borger gennemskue, på hvilket grundlag fx beslutninger træffes?*
   - *Bliver borger taget alvorligt, og oplever borger oprigtig empati og forståelse?*
   - *Mærker borger anerkendelse og høflighed? Værdsættes borgers bidrag, og føler borger sig mødt med respekt?*

- Bed dem om at notere eventuelle pointer eller forslag til forbedring.

3. Saml op i plenum:
- Hver gruppe fremlægger en pointe per spørgsmål.
- Drøft: Hvilke konkrete handlinger eller opmærksomhedspunkter kan vi tage med videre?