BFA Branche Fællesskab Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration



Skift perspektiv

Når vi som professionelle sætter os i borgerens sted og ser en konfliktfyldt sag fra den anden side, kan vi bedre møde borgerens behov og nedtrappe konflikten.

Som mennesker ser vi forskelligt på en sag fra hvert vores perspektiv:

- Den professionelles perspektiv er præget af faglighed, rammer og regler.
- Borgerens perspektiv er styret at et behov for støtte/behandling og et ønske om at få noget igennem og oplever, at hans/hendes syn på sagen er det rigtige og helt legitimt.

Det er medarbejderens opgave at være nysgerrig og forsøge at forstå, hvad der ligger bag borgerens forståelse og adfærd. De fleste borgere gør det bedste, de kan, også selvom deres handlemåder kan opleves som 'uordentlige' eller 'urimelige'. For at forstå borgeren, kan man skifte perspektiv.



Hvilken baggrund har borgeren?

Hvad fortæller borgerens adfærd dig?

"Skift perspektiv" 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

Gode greb til den enkelte medarbejder

Du skifter perspektiv ved at sætte dig i borgerens sted.
Når du har haft en konfliktfyldt samtale med en borger, og samarbejdet er gået i hårdknude, så stop op. Giv dig tid til at overveje, hvad der kan være på spil. Du kan gøre det alene eller sammen med en kollega.

For at skifte perspektiv spørg dig selv:

- *Hvilken baggrund og situation har borger?*
- *Hvad fortæller borgers adfærd mig?*
- *Hvilke grunde, interesser og behov kan ligge bag?*
- *Hvad vil borger gerne opnå eller undgå?*
- *Hvad kunne borger ønske, at jeg gjorde eller sagde?*

Med den nye forståelse: Vurdér, hvad du kan gøre anderledes.

Når du strækker dig for at forstå den andens perspektiv, medvirker du til, at borgeren føler sig set, hørt og forstået - og det er konfliktnedtrappende i sig selv.

Øvelse: Lær at skifte perspektiv

Formål: At lære at sætte sig ind i borgerens perspektiv. Især velegnet til teams, der kender de samme borgere.

Tid: 30-45 minutter.

Sådan gør I:

1. Fortæl om formålet og forklar, hvad perspektivskifte er.
2. Inddel i små grupper af 2-3 personer og bed dem om
   - at tage udgangspunkt i en bestemt borger og gerne en konkret episode
   - drøfte spørgsmålene (se ovenfor) og eventuelt notere svarene
   - lægge mærke til, om de også hver især har forskellige perspektiver
   - drøfte hvordan de sammen og hver for sig kan forbedre praksis
3. Drøft i fællesskab, hvilken forskel det gør at skifte perspektiv.

TIL FEEDBACK