

# Den vanskelige samtale

**TR'ens muligheder for at støtte og styrke dialogen i vanskelige samtaler**

For tillidsrepræsentanter i Socialpædagogernes Landsforbund

D. 26- 28.11.12 (9.00-12.00)

Lykke Mose

[www.perspektivgruppen.dk](http://www.perspektivgruppen.dk)



# Samtaletyper for TR

- Info/Dialogmøder på arbejdspladsen
- Udviklingsmøder – temadage
- Kollegial supervision
- Rundbordssamtaler
- Regulerende samtaler
- Mediation
- Afskedigelser
- Etc...

Hvad er rammen?  
Og hvilken rolle har  
du?

Bisidder, falckredder,  
vagthund, advokat,  
dommer, forsvar ...

# Definition

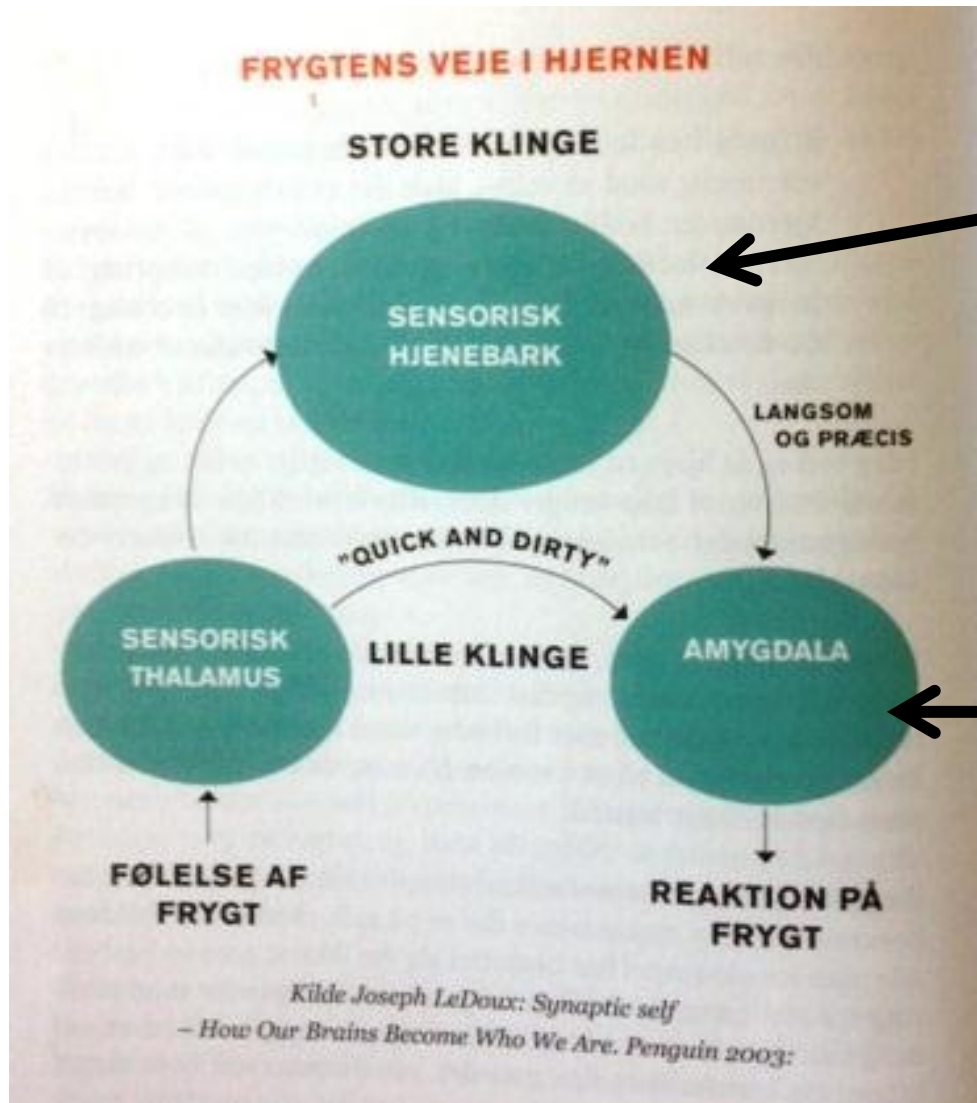


Den vanskelige samtale er en samtale, som

a) sætter ord på et spændingsfelt mellem to eller flere personer

b) forventes at føre til negative følelsesmæssige reaktioner hos mig og/eller min modpart

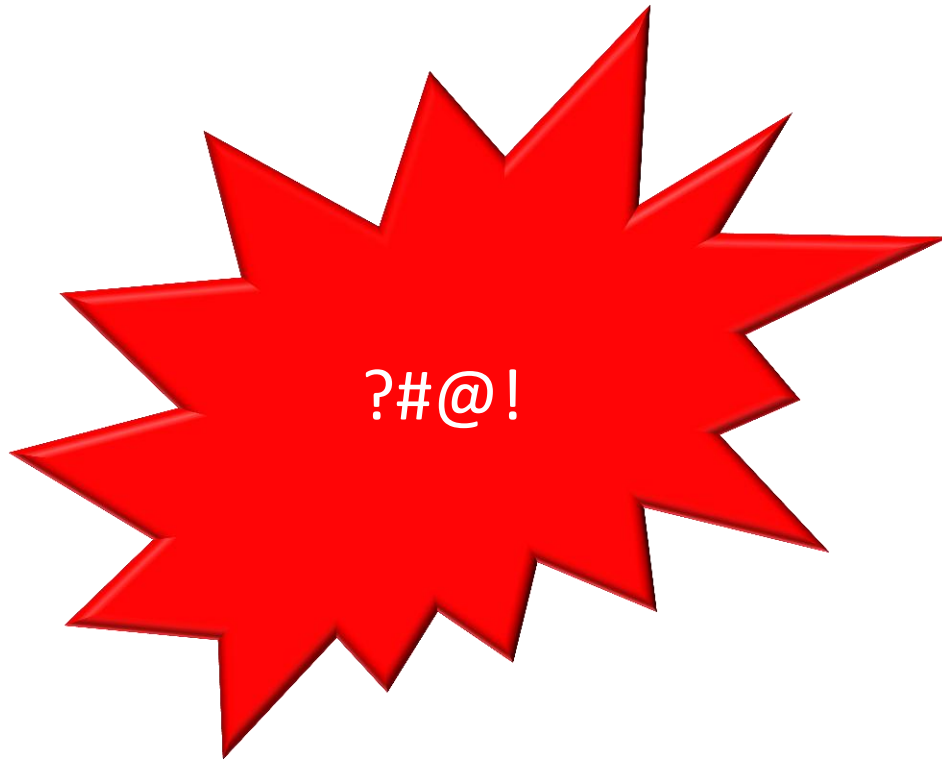
Hvordan er vi udrustet til at håndtere negative følelsesmæssige reaktioner og spændingsfelter?



Frontallapperne:  
 Refleksion,  
 eftertænkksomhed,  
 erfaring, humor,  
 kreativitet, viden,  
 sprog.

En del af reptilhjernen:  
 Instinktiv reaktion, en del af nervesystemet.  
 Handlemuligheder:  
 Flygt, frys el. kæmp.

(Model fra Seidenfaden & Draiby, 2007)



**Når I oplever spænding....**

# 1. Sæt tempoet ned



## Godt at gøre

- Trække vejret gennem næsen og helt ned i maven.
- Holde pauser efter dine budskaber.
- Foreslå time out, hvis dialogen eller følelserne løber af sporet.

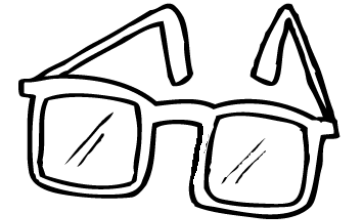
## 2. Skab kontakt



### Godt at gøre

- Vise indlevelse i den andens perspektiv ” Så, du oplever ikke at du blander dig i de andres arbejde”.
- Vise indlevelse i den andens følelser: ”Jeg kan godt forstå, du bliver vred, når du føler dig uretfærdigt behandlet”.
- Gå efter bolden (adfærden), frem for manden (personligheden).
- Fastholde, at du ønsker og håber at finde en løsning.
- Undgå at moralisere.

# 3. Undersøg den andens perspektiv



## Godt at gøre

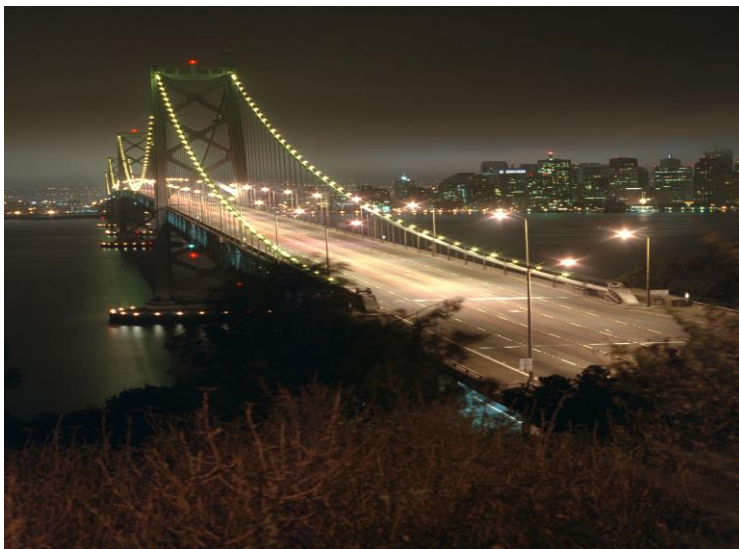
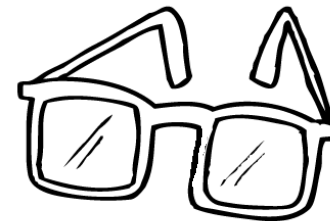
- Stille mange åbne spørgsmål: Det er din opgave at forstå, hvad den anden forstår.
- Med jævne mellemrum genfortælle, hvad du har hørt.
- Spørge ind til det, du ikke forstår.
- Opsummere modpartens vigtigste pointer, når hele beretningen er fortalt.





### 3. Undersøg den andens perspektiv

Brug brobygningsspørgsmål, til møder med flere deltagere.



#### Ideen:

- Sikrer at alle bliver del af samtalen.
- Skabe stærke forbindelser mellem deltagere til mødet.
- Skabe forbindelser mellem de ideer, der skabes på mødet.

#### Måden:

- *"På hvilken måde bliver du inspireret, når du hører de andre tale om .....?"*
- *"Er der noget af det Susan siger, som er nyt for dig?"*
- *Hvilke tanker sætter det i gang hos dig, når Bo fortæller at ....."*
- *"Er der noget af det Rikke siger, du synes, giver god mening? ....hvad?"*
- *Er der noget, du synes, der er vigtigt at tilføje til det, du lige har hørt?"*

# 4. Klare budskaber



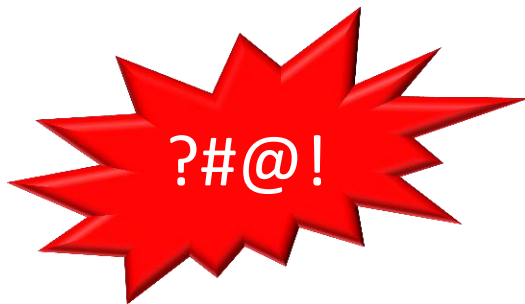
- Vanskelige samtaler handler ofte om at levere vanskelige budskaber. Vær opmærksom på at formulere dig i et **konkret** og **præcist** sprog:

*”Jeg kan godt forstå, at du er rigtig frustreret. Men i denne her sag skal jeg jo både tage hensyn til dig og de andre kollegaer.”*

*”Når de giver udtryk for at de oplever at du overruler dem, er det fx den måde du retter i det, som de har skrevet i de pædagogiske rapporter.”*

- *Klare budskaber kan bl.a. opnås gennem en god forberedelse.*

# Kommunikationskompetencer... .



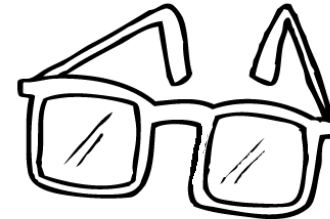
**Spænding**



**1. Sæt tempoet ned**



**2. Skab kontakt**

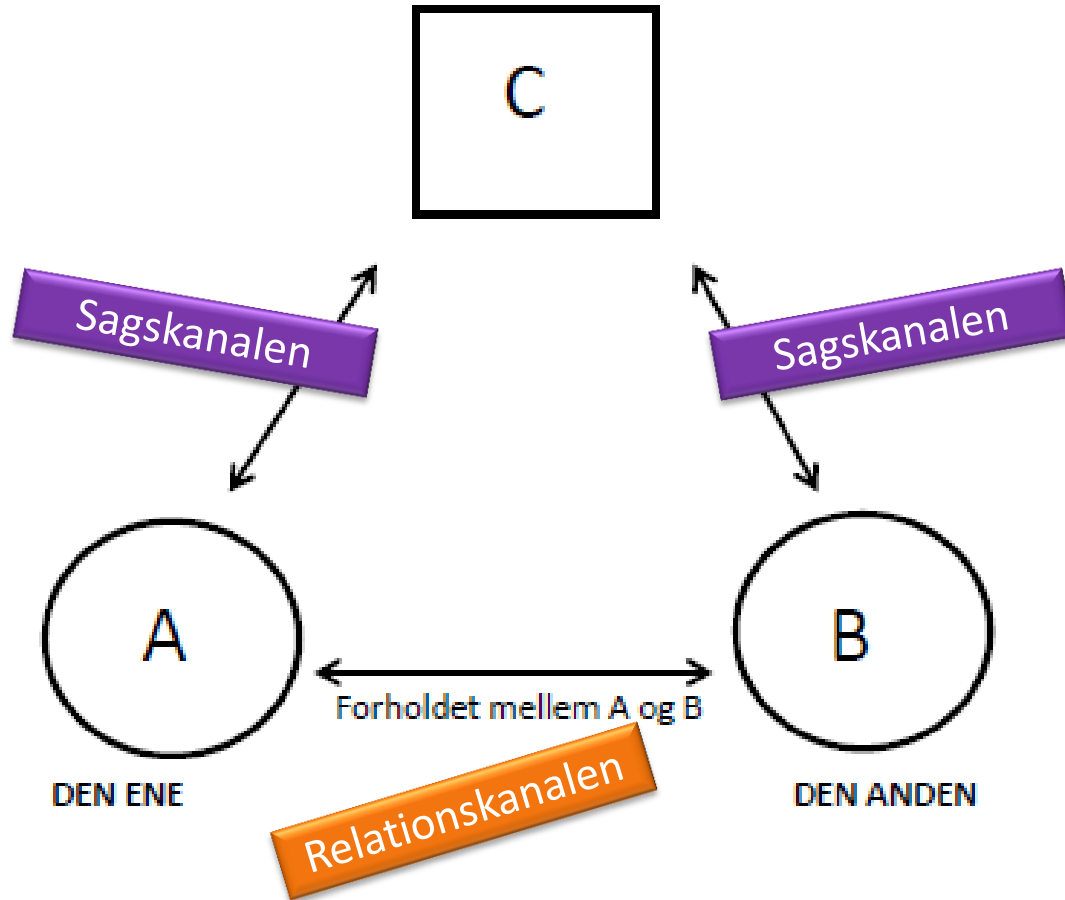


**3. Undersøg den andens  
perspektiv**



**4. Klare  
budskaber**

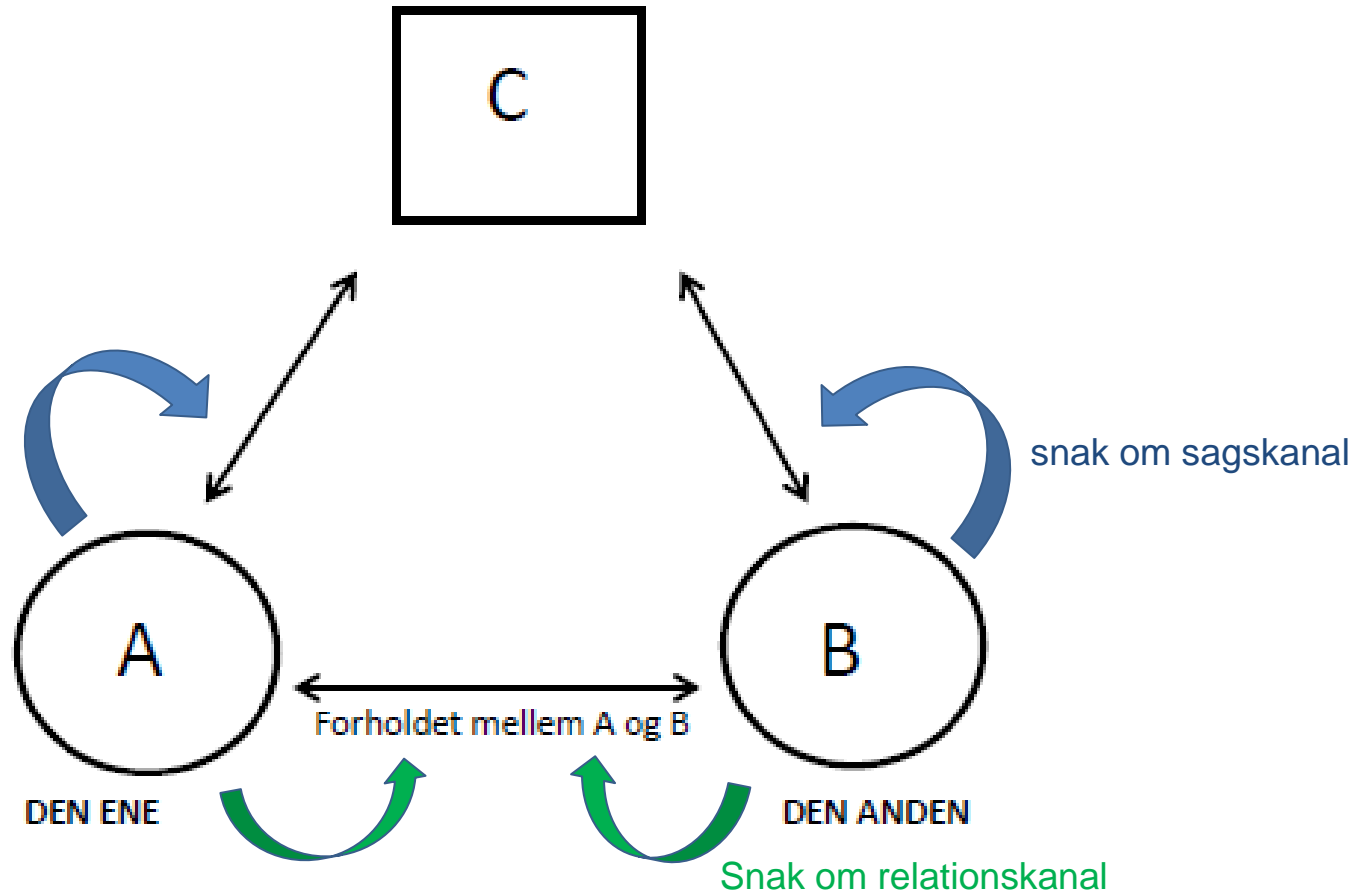
DET FÆLLES TREDJE (Sagen, Emnet, Indholdet).



## Kommunikationstrekanten

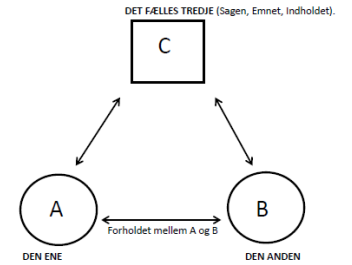
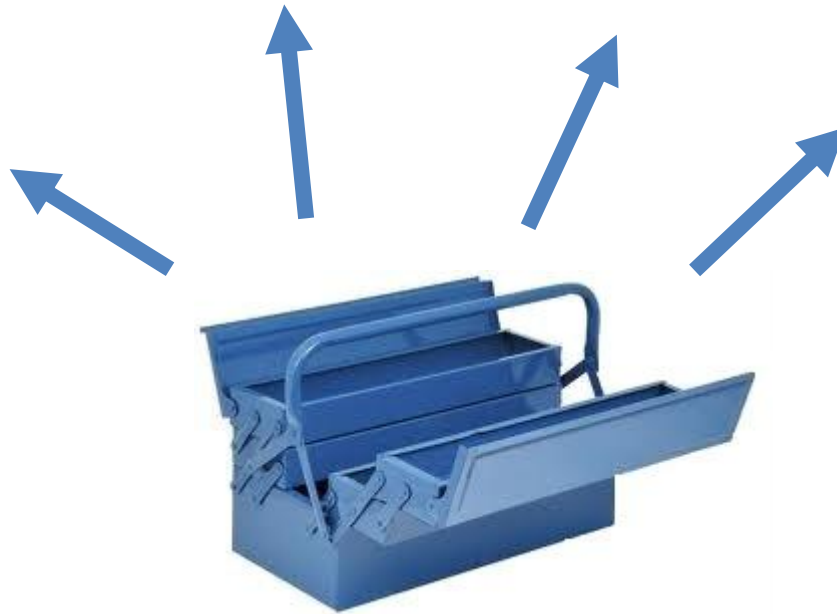
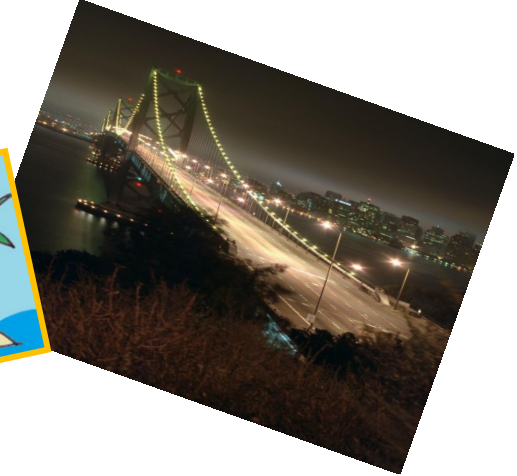
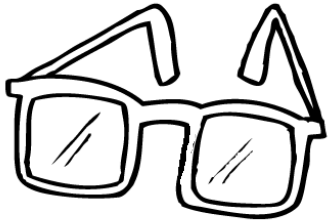
Af Benedicte Madsen (1996).

DET FÆLLES TREDJE (Sagen, Emnet, Indholdet).



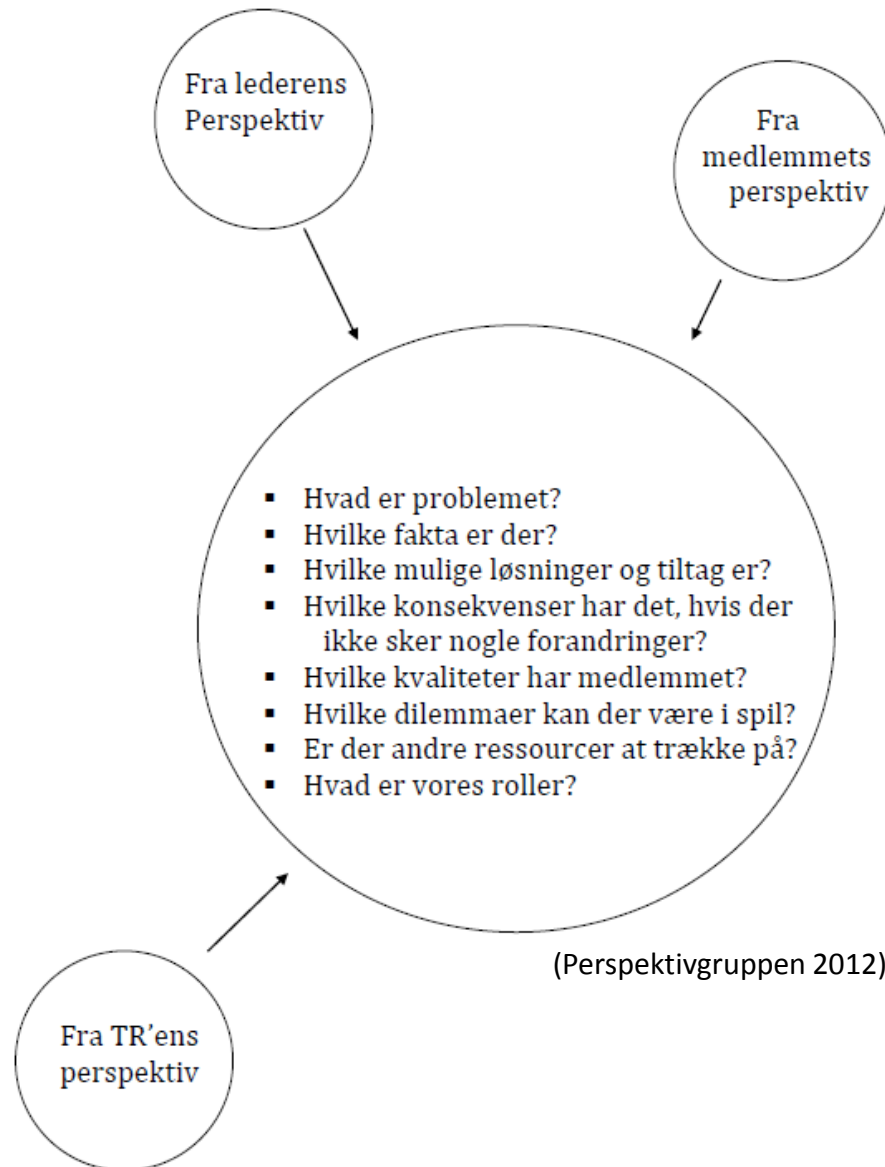
## Kommunikationstrekanten

Af Benedicte Madsen (1996).



**Kommunikationstrekanten**  
Af Benedicte. Madsen (1996).

# Forberedelser til samtaler – som bisidder.

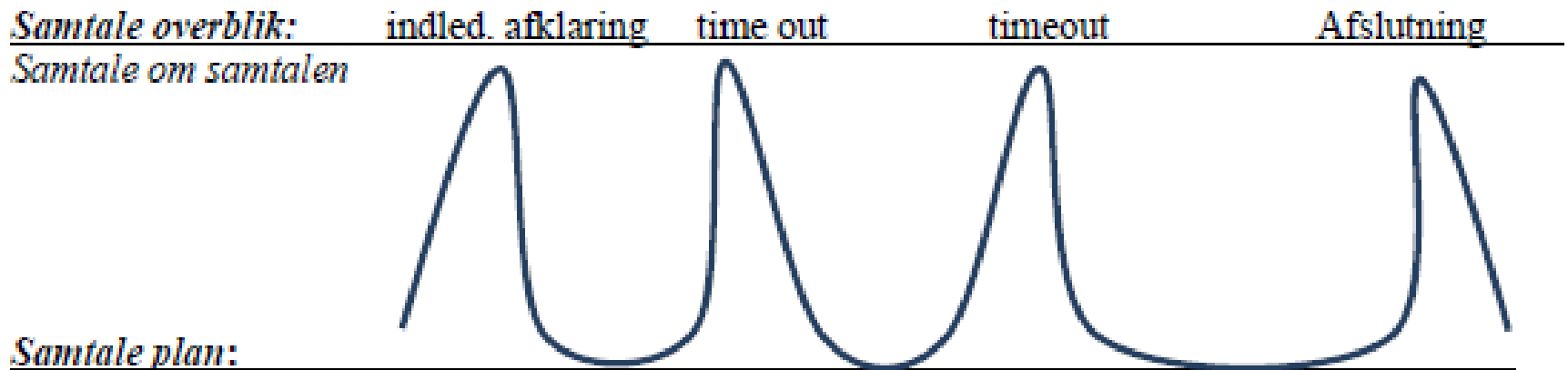


# Samtale overblik

- over de to samtaleniveauer.

**Illustration af samtalens forløb:**

*Styrk din evne til at skifte mellem "indholdssnak" og "samtale overblik"*



(Perspektivgruppen 2012)



[www.perspektivgruppen.dk](http://www.perspektivgruppen.dk)

