



**FAG &
FREM TID
2018**

HK
KOMMUNAL

FAG & FREMTID 2018
Borgerens møde
med det offentlige



I enhver samtale er der både kommunikation om sagen og om relationen mellem parterne



Mentaliseringsevne

Evnen til at aflæse og tolke mentale tilstande hos sig selv og andre og forbinde det med følelser og adfærd.

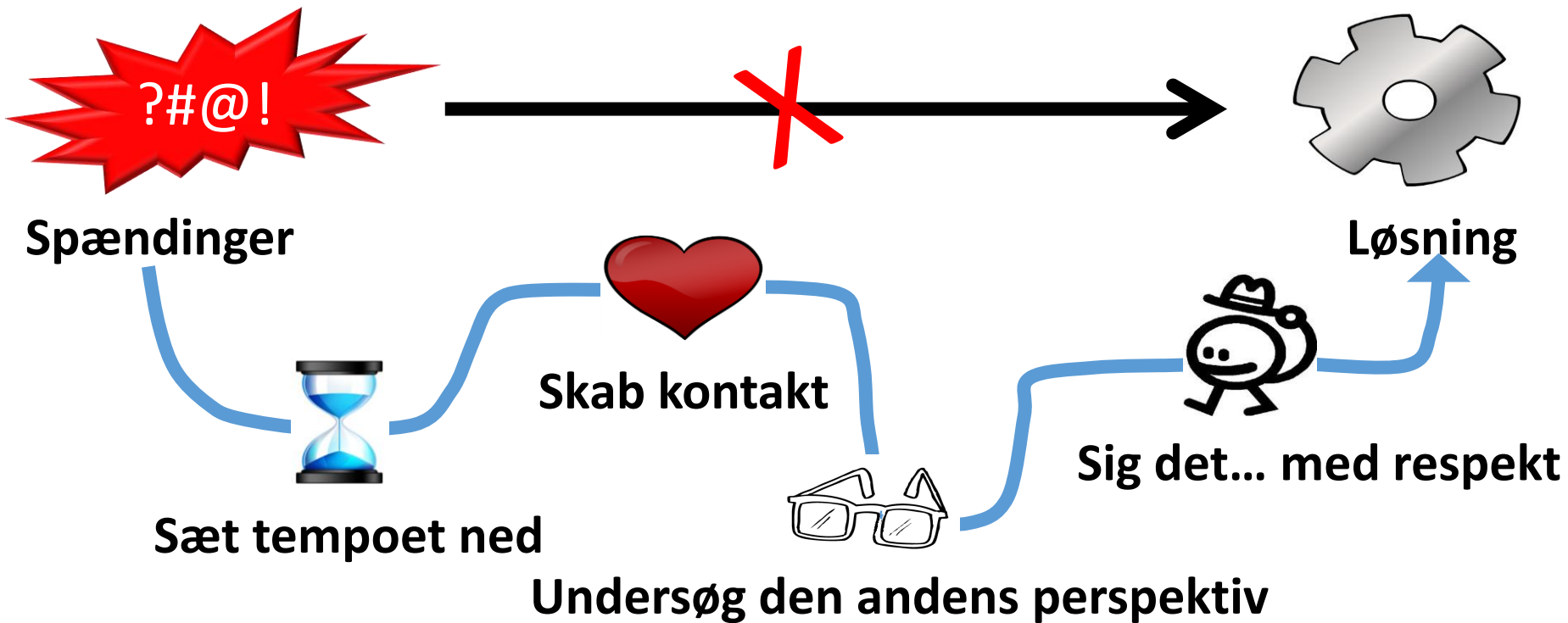
Eia Asen



Hvad så når der opstår spændinger i relationen?



Nøgler til at løse konflikter og spændinger



1. Sæt tempoet ned



Godt at gøre

Når vi oplever modstand, bliver vi let lidt stressede og sætter tempoet op. Stress reducerer den mentale kapacitet, derfor:

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

2. Skab kontakt



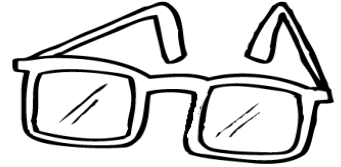
Godt at gøre

- Mærk efter, hvordan du selv har det lige nu, og hvordan den anden /de andre kunne tænkes at have det. - Tag bestik af det du mærker.
"Det er lidt svært det her, fordi det virker som om, at vi ser helt forskelligt på om de det er problem eller ej." (f.eks. "Kollegascenen")
- Tilkendegiv egne følelser/tanker:
"Jeg er faktisk lidt forvirret over, hvad du mener" (f.eks. "Dialektscenen")
"Jeg bliver lidt irriteret og vred, når du ikke respekterer, at jeg har travlt" (f.eks. "Kollegascenen")
- Vis indlevelse i den andens følelser/tanker:
"Jeg kan godt forstå, du bliver vred, når du føler dig uretfærdigt behandlet" (f.eks. "Afslagsscenen")

Undersøgelse af den andens perspektiv

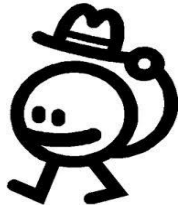


3. Undersøg **den andens perspektiv**



Godt at gøre

- Stil åbne spørgsmål: Det er din opgave at forstå, hvad den anden forstår
- Genfortæl med jævne mellemrum, hvad du har hørt
- Spørg ind til det, du ikke forstår
- Opsummer den andens vigtigste pointer, når du har hørt personens perspektiv



4. Sig det med **respekt**

Optrappende sprog

- ”Du”-sprog
- Afbryder
- Ligeglad
- Fortolkende
- Ledende spørgsmål
- Bebrejder, beskylder
- Generaliserende (altid/aldrig)
- Fokus på fortid
- Går efter personen

Nedtrappende sprog

- ”Jeg”-sprog
- Lytter til ende
- Interesseret
- Undersøgende
- Åbne spørgsmål
- Udtrykker sit ønske
- Fokus på aktuel sag
- Fokus på nutid/fremtid
- Går efter problemet