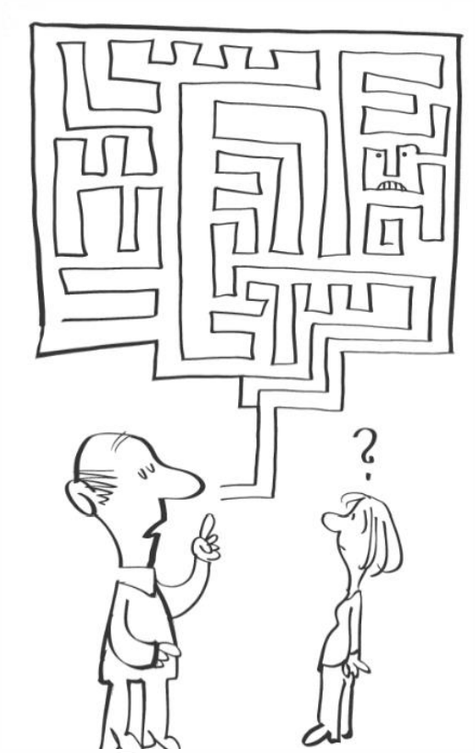
LAD OS TALE OM DET!

Styrket Borgerkontakt®

© STYRKET BORGERKONTAKT A/S 2020

v/dialogtræner Lene Warming, tlf. 28 26 18 00 email: lene@warminghus.dk

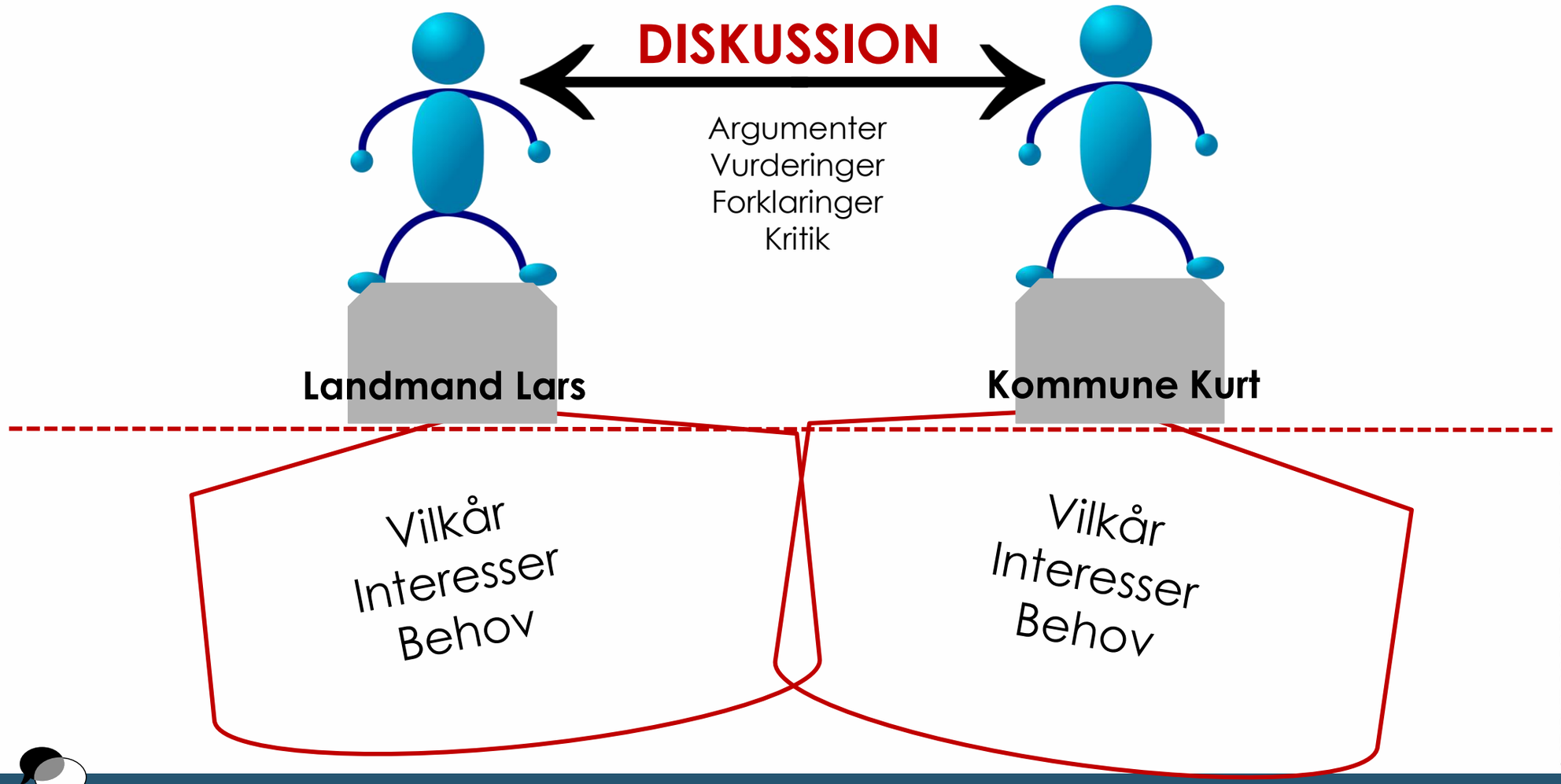
De næste 2 timer kommer til at handle om…



- Hvordan I kan tale med borgere, der er utilfredse
- …og hvordan I kan arbejde med at producere tilfredshed – selvom I måske skal give et NEJ

© STYRKET BORGERKONTAKT A/S 2020

Et ganske typisk møde



© STYRKET BORGERKONTAKT A/S 2020

Mægleren / ”Hjælperen”

DISKUSSION

Argumenter
Vurderinger
Forklaringer
Kritik

Landmand Lars

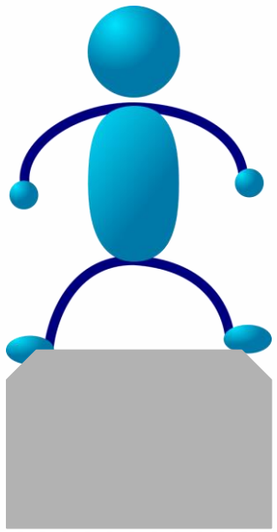
Vilkår
Interesser
Behov

Kommune Kurt

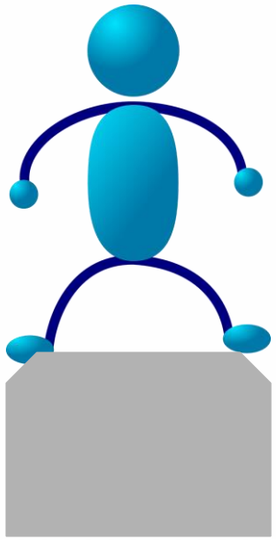
Vilkår
Interesser
Behov

© STYRKET BORGERKONTAKT A/S 2020

Tjek dit fokus



Hér har en dygtige fagfolk ofte deres primære fokus



Hér har mæglere og dygtige facilitatorer deres primære fokus

© STYRKET BORGERKONTAKT A/S 2020

Hej Borger! Hvilke 3 ord er de første du kommer i tanke om, når man siger: "Klage til det offentlige" ?

Vi spurgte 100 tilfældigt udvalgte borgere - jo større ord, jo flere gange nævnt

© STYRKET BORGERKONTAKT A/S 2020

Styrket Borgerkontakt®

Hej sagsbehandler! Hvilke 3 ord er de første du kommer i tanke om, når man siger: "Klage til det offentlige" ?

Vi spurgte100 tilfældigt udvalgte offentligt ansatte - jo større ord, jo flere gange nævnt

© STYRKET BORGERKONTAKT A/S 2020

Styrket Borgerkontakt®

Metoden STYRKET BORGERKONTAKT

…handler om:

at se en klage
eller en beklagelse
som en konflikt

…og at lade sig inspirere af mæglerens faglighed i de situationer, hvor der er konflikt eller knaster.

© STYRKET BORGERKONTAKT A/S 2020

Dagens 7 vigtige ”mægler”-greb

til den grønne facilitator-værktøjskasse

Hurtighed

Tidlighed

Opsøgende

Mundtlighed

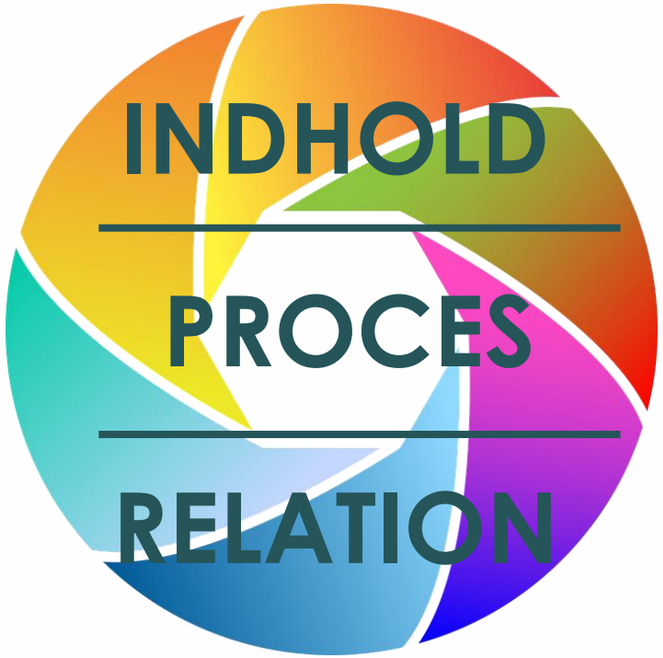
Rækkefølge

Proces fremfor indhold

Kommunikation

© STYRKET BORGERKONTAKT A/S 2020

Alle samtaler foregår på flere niveauer …SAMTIDIGT



Hvert niveau vurderes gennem – og fungerer som – en linse

© STYRKET BORGERKONTAKT A/S 2020

Alle samtaler handler om NOGET

Fordelingsmæssig fairness-oplevelse

Fik jeg ret?

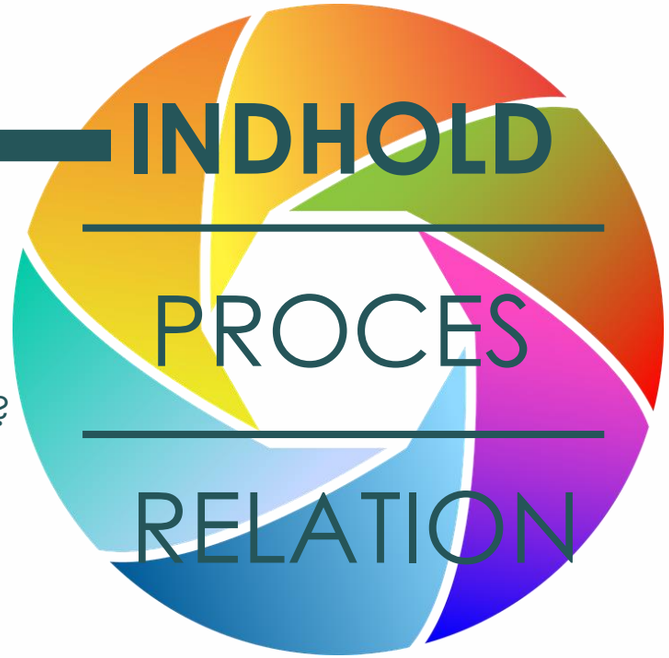
Fik jeg lov?

Var der betingelser på tilladelsen?

Hvor mange penge fik jeg?

Er der sket en fejl?

Fik jeg det samme – eller mere end andre?



© STYRKET BORGERKONTAKT A/S 2020

Uddeling af legat

Værdi:

<u>600.000 dejlige danske kroner</u>

Gives som støtte til *"initiativer, der på særlig vis fremmer skabelsen af grøn merværdi"*.

I får beslutningsretten:

- Hvordan vil I fordele disse penge? Hvem skal have dem?

Tal sammen og bliv enige. I har 3 minutter…

© STYRKET BORGERKONTAKT A/S 2020

Alle samtaler handler om NOGET

…og alle samtaler foregår på en MÅDE

Fordelingsmæssig fairness-oplevelse

Fik jeg ret?

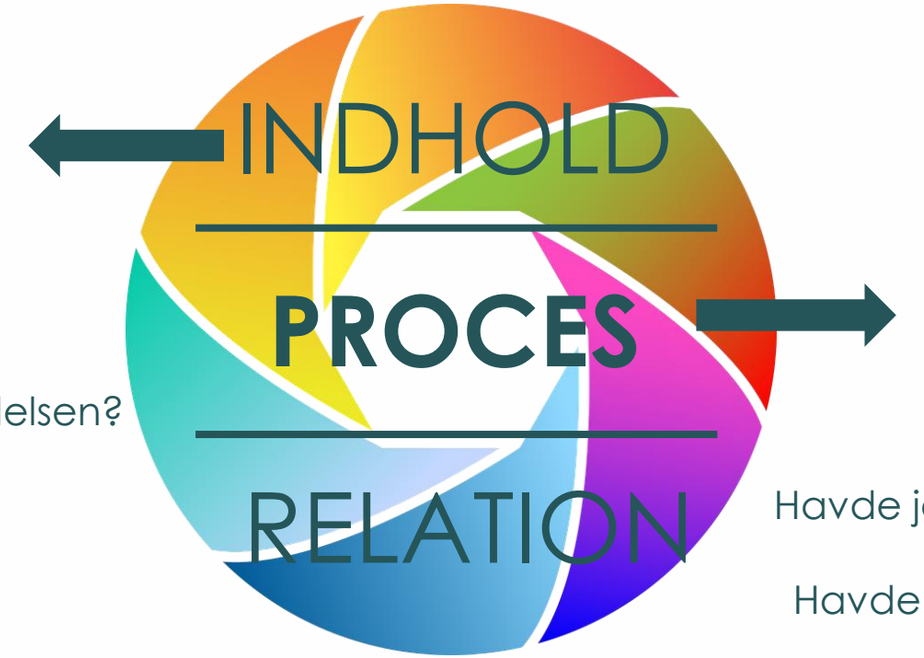
Fik jeg lov?

Var der betingelser på tilladelsen?

Hvor mange penge fik jeg?

Er der sket en fejl?

Fik jeg det samme – eller mere end andre?



Processuel fairness-oplevelse

Følte jeg mig hørt?

Kunne jeg komme til orde?

Blev jeg mødt med respekt?

Havde jeg indflydelse på processen?

Havde jeg indflydelse på resultatet?

Fik jeg en forklaring – hvis jeg havde brug for den?

© STYRKET BORGERKONTAKT A/S 2020

Tryk ..... og Træk

Foreslå
Man kommer med forslag, ideer og anbefalinger.

Argumentere
Man begrunder sine synspunkter og fremlægger fakta og formodninger, der bestyrker synspunktet.
Det sker ofte ved at fremlægge modargumenter.

Forklare
Man giver forklaringer på handlinger, procedurer, love og regler, praksis og politiske vedtagelser. Høres ofte som bortforklaringer.

Vurdere
Man kritiserer den anden person eller underkender legitimiteten af de argumenter, forslag eller holdninger, som den anden part fremfører. Opfattes ofte som en bedømmelse.

Presse
Man truer eller tydeliggør en konsekvens.

Lytte og spørge
Man stiller åbne spørgsmål, tjekker forståelsen og afspejler bagvedliggende følelser og behov. Man lytter aktivt: altså hører både det, der bliver sagt og ser det, der ligger bagved.

Opsummering
Viser at man lytter og er tilstede. Tvinger én til at høre efter. Viser den anden respekt og at man tager denne alvorligt. Opsummeringer forebygger misforståelser.

Åbne sig
Man giver noget af sig selv i samtalen, f.eks. ved at erkende fejl og vise usikkerhed.

Skabe visioner
Man viser nysgerrighed på muligheder og nye perspektiver, og er optaget af at formulere fælles ønsker og forhåbninger.

Pauser
Man bruger bevidst pauser i samtalen for at skabe rum, hvor det er muligt at reflektere og forstå. Pauser skaber dermed plads til at ændre forløbet i samtalen i en positiv retning.

© STYRKET BORGERKONTAKT A/S 2020

BANK PÅ! ….før du går ind

Hvis du i en samtale har brug for at **TRYKKE - så BANK PÅ først!**

Når du BANKER PÅ, så beder du om lov til "at trykke" – og herved mindskes borgerens trang til at komme med modtryk.

En BANKEN PÅ kan fx lyde sådan her:

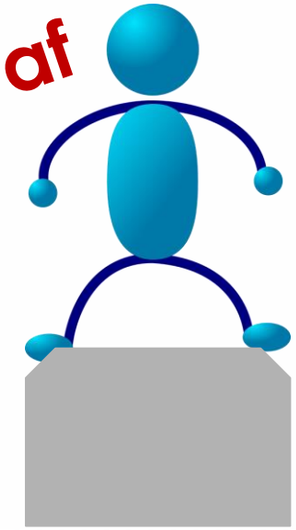
- *Har du brug for at jeg forklarer dig lidt om, hvordan vi plejer at gøre det?*
- *Må jeg have lov til at fortælle, hvad jeg selv tænker, der kunne være godt lige her?*
- *Kender du til lovgivningen på dette område, eller vil det være nyttigt, hvis jeg ridser det op for dig?*
- *Vil det være ok, hvis jeg først lige fortæller om…. og at du så bagefter….?*

Og HUSK: Når du har stillet et BANKE PÅ-spørgsmål, så skal du også vente på svaret!

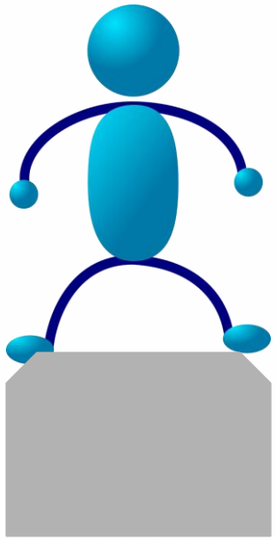
© STYRKET BORGERKONTAKT A/S 2020

Tjek dit fokus nok engang

Flittigt brug af TRYK



Hér har en dygtige fagfolk ofte deres primære fokus



Hér har mæglere og dygtige facilitatorer deres primære fokus

Flittigt brug af TRÆK

© STYRKET BORGERKONTAKT A/S 2020

Go´ fornøjelse

…med at TRÆKKE samtaler lettere!

Og go´ fornøjelse med at producere
tilfredshed i partnerskaber med jeres borgere!

Og go´ fornøjelse med *både* at arbejde
som dygtige fagpersoner OG
som grønne facilitatorer OG
som "undercover"-mæglere

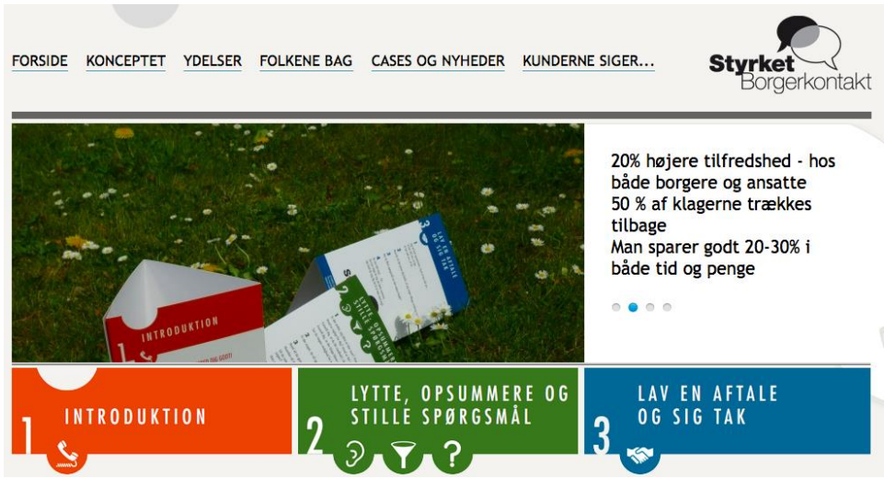
© STYRKET BORGERKONTAKT A/S 2020

Mere viden & kontakt

STYRKET BORGERKONTAKT A/S

Lene Warming
Mail: lene@warminghus.dk
28 26 18 00

Og se hjemmesiden www.styrketborgerkontakt.dk



Kr. 188,-
(+ forsendelse og moms)

Kr. 188,-
(+ forsendelse og moms)

Kr. 120,-
(+ forsendelse og moms)

Kr. 160,-
(+ forsendelse og moms)

© STYRKET BORGERKONTAKT A/S 2020

Styrket Borgerkontakt®