

# De vanskelige samtalene

# Målet med denne presentasjonen

- Målet med presentasjonen er at du som barnevernleder skal reflektere over de vanskelige samtalene og hvordan du konkret kan jobbe med de vanskelige samtalene.
- Vi vil jobbe med bruk av GROW og DISC i de vanskelige og konflikthfulle samtalene.

# Refleksjonsoppgave

- Tenk på en konkret samtale som du som barnevernleder skal ha eller burde ha hatt som du vil definere som vanskelig.
- Med en vanskelig samtale mener vi en samtale som du gruer deg til, hvor du ikke bare kan bruke dine vanlige maler for samtaler, hvor kommunikasjonen har gått i stå eller det på ulikt vis oppleves som konfliktfyllt.

# Hvorfor er vanskelige samtaler vanskelige?

Fordi følelsesaspektet er sterkt tilstede

- Veien til rasjonell/logisk tilnærming er helt eller delvis blokkert.
- Medarbeiderens følelsesmessige reaksjoner/væremåte påvirker også deg og gjør det vanskelig å 'holde hodet kaldt'.
- Balansegang mellom å vise medarbeideren respekt (føle seg sett, hørt og akseptert) og å holde fokus på behov for konkret problemløsning.
  - Det er viktig at man anerkjenner frustrasjoner slik at 1) medarbeideren opplever å bli respektert og hørt, og 2) leder ikke oppfattes som konfliktsky og idylliserende
  - Også viktig at man ikke dveler ved frustrasjonene, men hjelper medarbeider å se fremover.

DISC og personforskjeller når samtaler blir vanskelige.



D – Dominerende

I – Influerende

S – Stabiliserende

K – Kvalitetssøkende

Vesentlig mål	Resultater Styring, handlekraft	Få anerkjennelse Involvere seg i andre Skape resultater gjennom andre	Trygghet Stabilitet Relasjoner Godt klima	Nøyaktighet Orden Kvalitet etter egen norm
Deres vesentlige frykter	Tape kontroll over omgivelsene Bli utnyttet	Avvisning Tape anerkjennelse	Plutselig forandring Tap av trygghet	Kritikk av innsats Mangel på standarder
De misliker	Bli styrt av andre Manglende resultater	Håndtere kompliserte detaljer Arbeide alene	Fiendtlighet Konflikter Uforutsigbarhet	Mangel på organisering Uklare forklaringer
Under press blir de:	Dominerende Utålmodig	Følelsesmessig uorganisert	Innordner seg Blir ubesluttsom	Trekker seg tilbake Blir sta
Strategisk kommunikasjon til personlighetsprofilen vil være:	Valgmuligheter Effektivitet	Legg til rette for minst mulig anstrengelse	Forsikre de om Forutsigbarhet Gi personlig oppmerksomhet	Gi bevis på kvalitet og nøyaktighet Forklar fremgangsmåte logisk
Deres beslutningsstiler:	Rask	Tar det på følelsen	Veloverveid	Analytisk
Hovedtrekk	Pågående Saksorientert	Pågående Relasjonsorientert	Avventende Relasjonsorientert	Avventende Saksorientert

# På en god dag

<ul style="list-style-type: none"><li>• Konkurrente</li><li>• Krevende</li><li>• Bestemt</li><li>• Sterk vilje</li><li>• Besluttsom</li></ul> <b>D</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sosial</li><li>• Dynamisk</li><li>• Viser følelser</li><li>• Entusiastisk</li><li>• Overbevisende</li></ul> <b>I</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Forsiktig</li><li>• Nøyaktig</li><li>• Veloverveid</li><li>• Eksaminerende</li><li>• Formell</li></ul> <b>C</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Omsorgsfull</li><li>• Oppmuntrende</li><li>• Delende</li><li>• Tålmodig</li><li>• Avslappet</li></ul> <b>S</b>

# På en dårlig dag

<ul style="list-style-type: none"><li>• Aggressiv</li><li>• Kontrollerende</li><li>• Førrende</li><li>• Hovmodig</li><li>• Intolerant</li></ul> <b>D</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oppfarende</li><li>• Veldig sårbar</li><li>• Indiskret</li><li>• Rasende</li></ul> <b>I</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Snerpete</li><li>• Ubesluttsom</li><li>• Mistenksom</li><li>• Kald</li><li>• Reservert</li></ul> <b>C</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Føyelig</li><li>• Utflytende</li><li>• Seig</li><li>• Godtroende</li></ul> <b>S</b>



# Refleksjonsoppgave

- Tenk igjennom hvilken DISCprofil medarbeideren som du skal ha en vanskelige samtalen som du har reflektert over har.

# Samtaleteknikker i de vanskelige samtalene

- Åpne spørsmål
- Oppsummering
  - Har jeg oppfattet deg rett hvis...?
  - Du mener altså at...?
- Parafrasering
  - Jeg hører du sier...
  - Jeg oppfatter det som at det du sier er at...

- Gjenta nøkkelord
  - Tål stillhet for å få medarbeideren til å snakke videre

Styr unna  
«jeg hører hva du sier,  
men...»

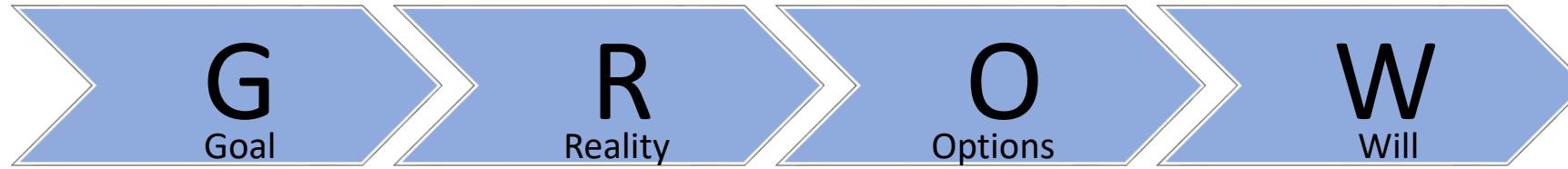


# Refleksjonsoppgave

- Hva er det konkrete målet du har med den vanskelige samtalen du tenker at du skal ha

• G R O W

# GROW til bruk i de vanskelige og konfliktrulle samtaler



## Mål

### REDEGJØRE OM BAKGRUNN FOR SAMTALE

### REDEGJØRE OM MÅL MED SAMTALEN

### AKSEPT FOR SAMTALEN

### FORVENTNINGER OG BEHOV

- Har du noen forventninger til meg som leder i denne samtalen?
- Er det noe det er viktig for deg å oppnå/få avklart i denne samtalen?

## Status

### FORSTÅELSE AV STATUS

- Bruk nok tid slik at situasjonen er avklart nok, er det flere i samtalen la alle sine meninger komme frem Hver konkret
- Hva, hvem, når, hvordan er gode tips til å la denne delen av samtalen bli så åpen som mulig

## Muligheter

### MULIGE GREP

- Er det noe som kan bli spesielt utfordrende i denne prosessen?
- Hva kan *gjøres* for å få til dette/hvilke grep kan tas?

### EGNE MULIGE BIDRAG

- Se på mulige bidrag som hver enkelt medarbeider kan bidra med i prosessen slik at man klarer å gå mot løsning av prosessen

### BEHOV

- Hva er viktig for deg i prosessen fremover nå?
- Er det noe du trenger av meg som leder for å lykkes med dette?

## Forpliktelse

### OPPSUMMERE

### KONKRETISERE

- Tidsplan for tiltakene
  - Hvilken info som blir gitt når.
- Plan for det medarbeider (e) skal gjennomføre
  - Hva?
  - Når?
  - Når gjøre opp status og evaluere?

### FORPLIKTELSE

- Plassere ansvar og myndighet..
- Avtale oppfølging.

**Om du som leder tenker at det er viktig å konkretisere avtalene dere har laget for den vanskelige samtalen kan malen under være en av flere muligheter.**

<b>HVA</b> som er besluttet.	<b>HVORDAN</b> skal beslutningen settes ut i livet
<b>HVEM</b> har ansvar for hva	<b>NÅR</b> skal beslutningen tre i kraft
Hvordan skal <b>BRUDD PÅ AVTALEN</b> håndteres	Når og hvordan skal avtalen <b>EVALUERES</b>

# Refleksjonsspørsmål

- Lag den en konkret huskeliste for den vanskelige samtalen som du har tenkt på gjennom dette innlegget.