

Forslag til workshop i Tema 2: Den afklarende samtale – at anerkende uden at give ret

Birgitte Ravn Olesen

En medarbejder står pludselig på dit kontor og øjeblikket efter vælter en længere fortælling om en anden medarbejder frem. Der er frustrationer, beskyldninger, vrede, opgivelse og trusler i en prærevælling. Sådan er det for de fleste af os, når vi er i krise. Vi kan ikke skille tingene ad.

Som leder er det din opgave at støtte medarbejderen i at blive afklaret, men hvordan? – og især hvordan uden at tage parti, og allerhelst på en måde, som gør medarbejderen i stand til enten selv at kontakte den kollega, som konflikten angår eller at søge hjælp til konfliktløsning sammen med kollegaen?

På workshoppen vil du komme til at arbejde med den form for afklarende samtale, som vi bruger i Center for Konfliktløsning. Vores grundlæggende tilgang til al undervisning er, at man lærer ved selv at mærke og selv at prøve. Derfor vil workshoppen bestå af et kort oplæg, som efterfølges af øvelser, hvor deltagerne to-og-to arbejder med at have en afklarende samtale i forhold til en konflikt, de selv har stået – eller står - i, afrundet med fælles refleksion i gruppen over, hvad der blev muligt, og hvad der var udfordrende i samtalerne.

Grundlæggende skal man som leder kunne forholde sig åbent og anerkendende overfor de oplevelser og følelser, som medarbejderen fortæller om. Det lyder let, men er svært i en travl hverdag, hvor mange opgaver og problematikker presser sig på. Afgørende for en god samtale er, at man kan mærke, at man har den nødvendige ro i sit eget system, affekt smitter nemlig.

Medarbejderen har formodentlig taget sig sammen til at henvende sig, ofte er forventningen, at lederen nu må tage affære. Men i langt de fleste tilfælde løses konflikter bedst af dem, som ejer dem, derfor er lederens opgave at vise respekt og forståelse, men fastholde, at løsning skal findes i relationen og ikke formidles via lederen.

Det er OK at være fyldt af vrede og frustration og som leder er opgaven at hjælpe med at få rede på, hvad der har skabt disse følelser.

Under samtalen er lederens opgave at vise forståelse og anerkendelse. Det er ikke det samme som at give ret. Forholdemåden skal være venligt lyttende og uddybende spørgende, uden at tilkendegive holdninger og vurderinger.

Det er lettere sagt end gjort!

Til at støtte både leder og medarbejder i at holde sig på det afklarende spor, så bruger vi 5 kernepunkter. Det betyder, at samtalen centrerer sig om at afdække:

Fakta og fortolkning (medarbejderen vil ofte have brug for hjælp til at skille de to ad, altså hvad blev sagt/gjort og hvilke tanker og følelser har medarbejderen knyttet til dette - kunne der være andre grunde til det sagte/gjorte?)

Følelser og behov (hjælp til at afklare, hvad de oplevelser, der har været, har gjort ved medarbejderen. Hvilke følelser er aktiveret og hvad kunne medarbejderen have behov for i forhold til at komme videre).

Handling (ofte det første, vi føler trang til at foreslå, men først når en medarbejder føler sig mødt i sin oplevelse og sine følelser, er der rum for at tale om mulige handlinger i forhold til den kollega, der opleves som problemet.