

Hvordan tager man en dialog om krænkende adfærd?

Problem Solving

Solution Building

vs.



Dialogværktøj

Ditte Darko
Erhvervspsykolog

1. Hvad har givet personen lyst til at tage fat på dig?

2. Hvad er vigtigt for personen lige nu?

3. Hvad har personen brug for skal ændre sig?

- *Hvad vil han/hun gerne henimod (frem for væk fra?)*
- *Hvad skal være anderledes, når problemet er løst?*

4. Kan personen påvirke det, som sker?

- *Anerkend at personen har gjort noget, ved at henvende sig.*
- *Fremhæv, at der allerede handles.*

5. Hvordan ville det se ud, hvis problemet var løst?

6. Bør vi gøre noget?/Opsummering?

- *Gentag at du har hørt personens ønsker og gør det klart, hvad du kan og IKKE kan hjælpe med.*

7. Aftaler om videre handling

- *Henvisninger?*
- *Hvordan ser handleplanen ud?*
- *Mødes vi igen?*
- *Andre personer, der kan støtte lige nu?*

**Samtaler med den
anden part...**

"Hvad er vigtigt for dig lige nu"?

Forskellige behov:

"Hvad handler situationen om for dig"?

Forskellige værdier:

"Jeg har lagt mærke til, at du er _____ (vred, ked af det, trist).
Vil du fortælle, hvad der sker lige nu?"

Forskellige følelser:



"Hvilke tanker, har du om det der sker nu"?

Forskellige oplevelser af virkeligheden:

Hav en procedure

Tjekliste: Procedure

1. Kanal(er) for henvendelse

- Hvilke kanaler for henvendelse har vi hos os?
- Hvor og hvordan kommunikerer vi det ud?
- Hvordan onboarder vi nye medarbejdere/klæder dem på?

2. Håndtering af sag

- Hvordan håndterer vi henvendelser?
- Hvad lægger vi vægt på?
- Hvordan bevarer vi de involverede parter værdighed?

3. Vurdering af sag

- Hvad lægger vi vægt på?
- Hvilke sanktionsmuligheder har vi og hvornår tages de i brug?

4. Afslutning af sag

- Hvad lægger vi vægt på?
- Hvordan anvender vi fortrolighed?
- Hvordan kommunikerer vi om sagen?