

Styrket borgerkontakt – de tre trin

1. Kom godt i gang
2. Stil spørgsmål, lyt og opsummer
3. Lav en aftale og sig tak

Trin 1: kom godt i gang

Læg vægt på respekt for borgeren, introduktion af dig selv og formålet med opringningen eller samtalen, og sikring af accept af at gennemføre samtalen.

Sådan griber du samtalen an:

1. *Jeg hedder..., jeg ringer fra..., jeg ringer fordi...,*
2. *Passer det dig at tale nu? Hvornår kan jeg eventuelt vende tilbage?*
3. *Jeg har modtaget og sat mig ind i din henvendelse, og det, jeg gerne vil med denne samtale, er at sikre, at vi bedst muligt kan behandle din henvendelse og lytte til, hvad du særligt lægger vægt på.*
4. *Jeg vil høre, om der er noget, du gerne vil uddybe?*

Vigtige pointer:

- Forbered dig så godt som muligt – sæt dig ind i sagen
- Gå ikke straks til løsninger – vær nysgerrig
- Forudsæt ikke, at du som sagsbehandler ved, hvad sagen drejer sig om for borgeren
- Gem irritation væk – vær professionel
- Vær lydhør – hvad kan jeg hjælpe med?

Trin 2: Stil spørgsmål, lyt og opsummer

Læg i denne fase vægt på at undersøge borgerens interesser og perspektiver i forhold til sagen/klagen/henvendelsen. Vær åben for flere udfald af behandlingen af klagen/sagen og inddragelse af borgeren i den videre proces.

Sådan griber du samtalen an:

1. *Hvad er vigtigt for dig? Noget du lægger særligt vægt på?*

Hvad vil du gerne opnå?

Forestil dig, du får medhold eller får det, du gerne vil opnå, vil det løse alle problemer?

Forestil dig, at du ikke kan få det, du gerne vil opnå, hvad vil det betyde for dig?

Hvilke muligheder ser du for andre løsninger? Hvordan kommer vi godt videre herfra?

- 2. Har du nogle spørgsmål til mig?*
- 3. Har du brug for, at jeg fortæller lidt mere om, hvordan behandlingen af din henvendelse normalt vil foregå?*
- 4. Jeg vil nu kort opsummere, hvad vi har talt om...*

Vigtige pointer:

- Anvend træk-stilen i samtalen og lyt aktivt
- Husk at opsummere løbende for at sikre, at det betydningsfulde kommer med
- Vær lydhør og nysgerrig
- Dvæl ved mulige løsninger – inddrag borgeren, FØR du fremsætter løsningsforslag.

Trin 3: Lav en aftale og sig tak

Her er det vigtigt, at man er enige om, hvad der nu skal ske (hvem gør hvad), og hvornår det vil ske. Sidste tjek af, om der er yderligere spørgsmål og en tak til borgeren for den tid, vedkommende har brugt på samtalen eller mødet.

Sådan griber du samtalen an:

- 1. Vi har aftalt, at jeg... at du...
Hvornår vil det passe dig bedst, at jeg ringer tilbage omkring det her? Du kan forvente...*
- 2. Har du flere spørgsmål? Om det videre forløb, om sin sag eller i øvrigt?*
- 3. Du har talt med... Du kan kontakte mig på...*
- 4. Tak for snakken, og tak fordi du tog dig tid til at tale med mig.*

Vigtige pointer:

- Lav klare aftaler om, hvad der skal ske nu, og hvem der gør hvad
- Fokus på at komme godt ud af samtalen
- Husk at sig tak!

Teknikker og tips til at udøve Styrket borgerkontakt i praksis

Forbered samtalen

Overvej følgende før samtalen:

I forhold til sagen:

- Hvilken viden har jeg på forhånd?
- Er der noget i henvendelsen, der er uklart?
- Hvad kan jeg fornemme ved at læse mellem linjerne?
- Hvilke parter er involveret?
- Hvilke informationer har jeg brud for fra borgeren, og hvilke kan jeg levere?

I forhold til samtalen:

- Hvad er formålet med opringningen/mødet?
- Hvilke følelser forventer jeg hos borgeren og mig selv?
- Hvordan kommer jeg godt i gang med samtalen?
- Hvordan får jeg undersøgt mulige løsninger?
- Hvordan får jeg givet borgeren indflydelse på forløbet undervejs?
- Hvordan får jeg afrundet med en fælles forståelse?
- Skal jeg have en kollega med lytter (hvis det er en opringning) til feedback og støtte?

Spørgeteknikker

Rytmen gennem hele samtalen er følgende:

1. Spørg
2. LYT
3. opsummer!

Hvordan opsummerer jeg?

- Gentag det, der er blevet sagt og tilføj – er det rigtigt forstået?
- Fremhæv det vigtigste, du har hørt – er det rigtigt forstået?
- Forestil dig, at du er en journalist, der skal forstå borgerens fortælling godt nok til, at du kan genfortælle den og formidle den videre.

Træk- og tryk-stilen i samtalen

To forskellige måder at kommunikere på.

Når vi anvender **tryk-stilen** i en samtale, er vi **insisterende**:

1. Du kommer med **forslag**, som du mener, borgeren skal sige ja til
2. Du **argumenterer** og begrunder dine forslag, forklarer regler og lægger vægt bag dine ord.
3. Du **vurderer** – kommer evt. med kritik eller andre forbehold
4. Du **presser**, fx ved at henvise til din autoritet eller myndighed eller ved at true med konsekvenser eller sanktioner – du kan også presse ved at stille en belønning i udsigt.

TIP: Hvis du vil anvende tryk-stilen i en samtale, så spørg borgeren først! Fx "ville det være ok, hvis jeg lige forklarer dig reglerne på det her område?"

Risiko ved trykstilen:

- Tryk avler modtryk
- Hvis du møder tryk-stilen fra borgeren med tryk-stilen, kan det eskalere samtalen og ende i konflikt eller en dårlig oplevelse for jer begge.
- Der sker en ændring i vores psykologiske tilstand, når vi oplever tryk-stilen – så går vi også over til tryk-stilen, og det ender ofte i konfliktoptrapning.

Når du anvender **træk-stilen** i samtalen er du **inviterende**:

1. Du **spørger og lytter**
2. Du **opsummerer** og tjekker om det, du har hørt, er rigtigt forstået.
3. Du **åbner dig** – optræder oprigtigt og åbent med informationer og dine egne overvejelser
4. Du **skaber visioner** – arbejder med flere muligt udfald af samtalen og løsninger.

Fordelen ved træk-stilen:

- Kan medvirke til konfliktnedtrapning
- Man viser vilje og lyst til at lytte og forstå borgeren
- Man leder efter den bedste løsning sammen med borgeren

Sådan benytter du træk-stilen i samtalen:

Spørg og lyt:

- Stil kun ét spørgsmål ad gangen
- Giv plads til, at borgerne kan tænke og svare, uden at du afbryder
- Lyt aktivt og vis oprigtig interesse – fx ved at stille opfølgende spørgsmål
- Leg neutral journalist uden dagsorden – interview borgeren om "historien" – vær nysgerrig
- Vær tålmodig – dvæl ved denne del af samtalen

Opsummer:

- Gentag spørgende enkelte ord eller sætninger – fx "så du har ventet i tre uger?" "det er altså ikke første gang, du oplever det?" eller "du kunne altså ønske dig...?" – det er en invitation til at uddybe og viser, at du lytter aktivt
- Opsummer flere gange under samtalen – især hvis den er lang
- Brug opsummering af en lidt længere del af samtalen som en overgang til en ny del af samtalen – fx "Nu har vi talt om..., ville det være i orden med dig, hvis vi går over til at tale om..."

Åben dig:

- Sæt ord på dine interne overvejelser over for borgeren – fx ”Der må jeg indrømme, at du spørger om noget, jeg ikke umiddelbart kan svare på...” eller ”Jeg bliver lidt i tvivl om reglerne og vil godt have lov at undersøge det nærmere...”
- Sæt dig i borgerens sted – fx ”hvis jeg var dig, ville jeg godt nok også føle..., så det forstår jeg godt” eller ”jeg kan godt sætte mig ind i, hvad det vil sige, at stå i din situation, så det er klart, at du...”
- På den måde signalerer du ligeværd, sænker borgerens lyst til at benytte tryk-stilen og nedtrapper en eventuel konflikt.

Skab visioner:

- Invitér borgeren til at få øje på noget nyt – fx nye mulige løsninger, konklusioner eller forståelse.
- Hjælp borgeren til at få øje på nye/andre muligheder – borgeren skal selv kunne se mulighederne.
- Spørg fx ”hvad kunne ellers hjælpe dig i den situation, du er i?” eller ”du siger, at du i virkeligheden bare ønsker dig en sikker tilværelse, hvad er det for dig?”
- Mød borgeren der, hvor borgeren er, og begynd der.