



Samtalehjulet

Af og til kolliderer systemets rammer og krav med borgerens ønsker og behov og pludselig kan du befinde dig i en konfliktfyldt situation med borgeren. Sker det, er det vigtigt at have konkrete redskaber til at forebygge eller nedtrappe konflikten. Et af disse redskaber er "Samtalehjulet". Bruger du det som guideline for samtalen, øger du chancen for et konstruktivt resultat.

Hjulet beskriver følgende pointer:

- I de tilfælde hvor du har mulighed for det, er det vigtigt at forberede samtalen og hvordan du vil lancere meddelelsen, fx informere om pligt til aktivering, give afslag på ansøgning om førtidspension m.m.
- Du skal forvente en reaktion fra borgeren på meddelelsen. Reaktionen kan være alt lige fra gråd til vrede.
- Uanset hvilken reaktion, der måtte komme, er det essentielt, at du bruger tid på at anerkende reaktionen. Med anerkendelse forstås kort fortalt, at du giver udtryk for, hvad du hører borgeren sige. Fx "Jeg kan forstå på dig, at du er bange for ikke at kunne magte en aktivering".
- Når du har anerkendt borgerens reaktion, kan du uddybe/forklare baggrunden for meddelelsen, fx at aktiveringskravet skyldes, at borgeren nu har været ledig så og så længe eller at afslaget på pensionen skyldes de og de forhold.
- Herefter vil borgeren højst sandsynligt igen reagere og atter er det vigtigt, at du anerkender denne reaktion, før du eventuelt igen uddyber og forklarer. Når anerkendelsen er essentiel, skyldes det, at langt de fleste mennesker først er villige til at tale om, hvad der videre skal ske, når de føler sig hørt. Uanset om de får ret eller ej.
- Det er muligt, at I skal et par gange eller flere rundt i "samtalehjulet" inden I når dertil, hvor I kan lave en aftale om det videre forløb.

“ Hvis du bruger "Samtalehjulet" som guideline for samtalen, øger du chancen for et konstruktivt resultat