

# HJEMMEOPGAVE



Til næste gang ...

- Afprøv spørgeteknikker og feedback på dine medarbejdere – gerne dagligt.
- Udvælg to situationer, som du kan fortælle om til næste Toolbox-træning.

## Brug åbne spørgsmål

**Hvordan?**  
**Hvilke?**  
**Hvad?**  
**Hvor?**



- Åbner for forskellige løsninger og svarmuligheder
- Udvikler samtalen

## Brug feedback

- Beskriv i stedet for at vurdere
- Beskriv, hvad der skete, og hvad det betød
- *Feedforward* – Reformulér negativ tilbagemelding
- Brug feedback med indhold – undgå overordnet tom ros eller tom kritik

# ARBEJDSGIVER/LEDER SKAL SIKRE, AT:



- de **konkrete arbejdsforhold** er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarlige
- arbejdet er **planlagt og tilrettelagt** fuldt forsvarligt
- det nødvendige og **egnede sikkerhedsudstyr** er til stede og lever op til reglerne om indretning og brug
- de ansatte er **instrueret i**, hvordan det konkrete arbejde kan udføres forsvarligt
- der er ført **effektivt tilsyn**
- der er udarbejdet en APV + arbejdsmiljøorganisation

# KOMMUNIKATION



## Åbne spørgsmål

Hvordan?

Hvilke?

Hvad?

Hvor?



- Åbner for forskellige løsninger og svarmuligheder
- Udvikler samtalen

## Lukkede spørgsmål

Kan  
besvares  
med ja  
og nej

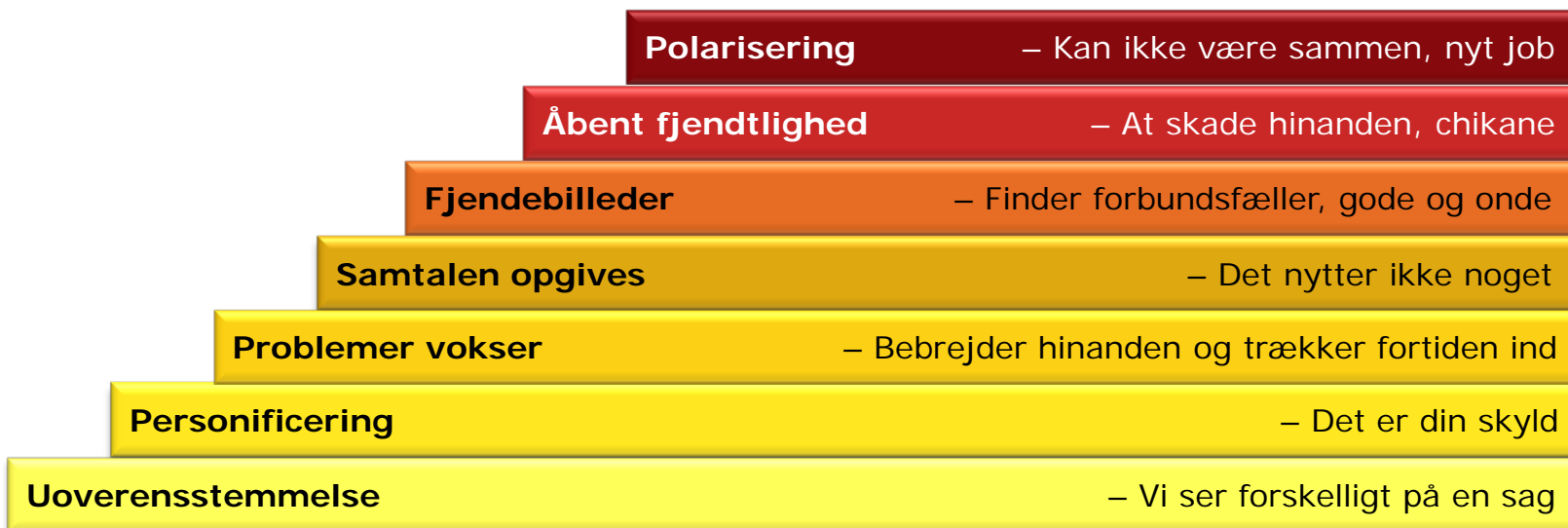


- Kan præcisere en aftale
- Kan styre samtalen
- Kan lukke ned for samtalen

## Feedback med indhold

- Beskriv i stedet for at vurdere
- Beskriv, hvad der skete, og hvad det betød
- Undgå overordnet tom ros eller tom kritik
- *Feedforward*: omformulér negativ tilbagemelding

# KONFLIKTTRAPPEN



# KOMMUNIKATION/KONFLIKT



Hvad kan åbne kontakten	Hvad kan blokere kontakten
At undersøge, at tjekke	At reagere spontant på sine følelser
At vise interesse	At negligere den anden At afbryde den andens fortælling
At udtrykke sine egne bekymringer og behov	At bebrejde den anden
At holde sig til kendsgerningerne	At overdrive og generalisere At ignorere
At fokusere på problemet: Hvad skal der gøres?	At angribe den anden: Hvem har skylden?
At udtrykke sig selv og lytte til den anden	At forsvare sig selv og angribe den anden
Vise, at man lytter	At være tavs og lukket med mimik og kropssprog
At være oprigtig	At anvende sarkasme
At berolige i forhold til den fremtidige relation	At true
At give en ærligt ment undskyldning	At fremsætte overfladiske undskyldninger

# ØVELSER



## Øvelse – formand

### Forberedelse

- Du er formand. Tænk på en problematisk opgave eller et akut problem (fx materiale mangler), som du har haft i går eller i sidste uge.
  - *Hvordan får vi afstivet i denne udgravning under disse særlige forhold?*
  - *Hvordan skal vi hejse denne bjælke ind når der ikke er fri passage?*
- Overvej, hvordan du kan inddrage dine medarbejdere i en dialog om en fælles løsning.
- Hvilke spørgsmål kan du stille?

### Øvelsen

- Præsenter problemet for dine medarbejdere og find en løsning i dialog med dem.

## Øvelse – hjælper

### Forberedelse

- Lyt til problemstillingen
- Hjælp med at finde gode spørgsmål, som skal stilles til medarbejderne for at få deres idéer frem.

## Øvelse – observant

Skriv ned:

- Hvornår der bruges åbne og lukkede spørgsmål?
- Hvad sker der i dialogen mellem formand og medarbejder?

Giv feedback efter øvelsen!