

Klar Tale

- få sagt det, der skal siges

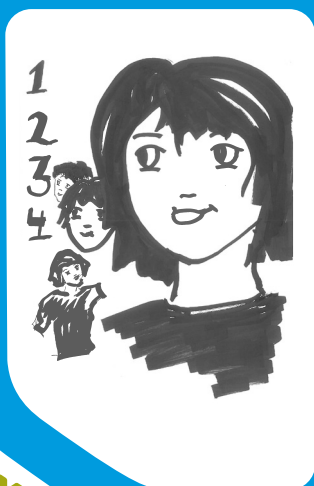
Jeg ser/observerer



Jeg føler/tænker



Spilleregler



Jeg ønsker



Fakta om metoden

- Formål:** Øvelse i at få at få sagt det, der skal siges, når noget i et samarbejde ikke fungerer. Værktøjet kan også bruges med udgangspunkt i positive oplevelser, hvor noget i et samarbejde fungerer godt.
- Målgruppe:** Arbejdsmiljø- og tillidsrepræsentanter samt ledere. Metoden kan også introduceres til alle medarbejdere på arbejdspladsen.
- Deltagere:** 3-4 personer. Metoden kan også bruges alene eller med en enkelt person som sparringspartner.
- Varighed:** 20 min.
- Materiale:** Klar Tale Illustrationer. Se billeder i guiden.
- Forberedelse:** Alle deltagere medbringer mindst et eksempel på en situation, som de ønsker at øve.

Hvad er Klar Tale?

Klar Tale er et værktøj til at øve sig i at få sagt de svære ting, hvad enten de er negative eller positive. Værktøjet består af en model med fire felter, der hvert repræsenterer nogle overvejelser, du bør gøre dig inden samtalen. Når samtaler af denne art går galt, er det ofte fordi, at vi ikke er tydelige og

konkrete i vores kommunikation. Ved at gennemgå alle fire felter i Klar Tale, øger du sandsynligheden for, at den anden lytter og tager dine synspunkter og ønsker til sig. Du vælger selv rækkefølgen i de fire felter. Der er ikke nogen rigtig vej.

Guiden er udarbejdet af arbejdsmiljøkonsulent i dbio, Sanne Jensen. Værktøjet Klar Tale er udviklet og beskrevet af erhvervspsykolog Camilla Raymond i bogen "Arbejdsrelationer og relationsarbejde". Illustrationer: Kristine Morris, arbejdsmiljørepræsentant og laborant. Layout: Partner Plus Aps. Februar 2021

De fire felter



Observation

Her gælder det om at være så konkret som muligt. Du henviser til konteksten, f.eks.: I mandags kl. 8 til vores morgenmøde. Tag udgangspunkt i en til tre situationer, som er gået forud for og skriv ned. Tal om sagen fremfor personen (Jeg observerede, at du gjorde sådan og sådan fremfor at sige, at du er sådan og sådan).



Tanker/følelser

Beskriv hvad den konkrete situation får dig til at tænke eller føle. Det kan være en irritation over en kollega, der kommer for sent. I det øjeblik du bliver bevidst om, at noget ikke er, som det skal være, så skriv det ned i stikord. Det er vigtigt for den anden at få indsigt i, hvad der er på spil hos dig. Bliv på egen banehalvdel og sig jeg fremfor vi.



Spilleregler

Overvej hvordan situationen stemmer overens med de spilleregler eller politikker, I har på arbejdspladsen. Det kan f.eks. være, at I har fælles spilleregler om, at man tørrer bordene af, når man er den sidste, der forlader frokoststuen.

I nogle situationer vil du opleve, at der ikke er regler i afdelingen for det emne, du tager op. Det kan evt. give anledning til at udarbejde fælles rammer eller retningslinjer for en given adfærd. Alternativt kan dette trin springes over.



Ønsker/behov

I dette felt skal du formulere, hvad du ønsker, der skal være anderledes fremover. Dette er ofte en overset del, men det er et vigtigt felt, fordi det giver den anden en bevidsthed om, hvad vedkommende kan gøre anderledes. Hvis du er leder, har du i nogle tilfælde mandat til at formulere dit ønske om forandring som et krav. Hvis din kommunikation er af positiv karakter, vil ønsket være at fastholde den nuværende situation.

Sådan gør I

I skal være 3-4 personer, og I skal alle medbringe et eksempel på en situation, som I gerne vil øve. Det kan både være en situation, hvor en samtale kunne være gået bedre, eller en situation som vedkommende ønsker at tage op i fremtiden.

Hvis det er svært at finde på et eksempel, så find på noget som alle kan relatere sig til, f.eks. en kollega der bruger kraftig parfume, eller en der ikke rydder op efter sig i frokoststuen.

Der er tre roller:

1. Én der øver Klar Tale
2. Én der modtager Klar Tale
3. En eller flere observatører

I skal forinden have printet Klar Tale illustrationerne ud i A4 og placeret dem på gulvet. I skal alle stå op.

Den der øver Klar Tale, skal bevæge sig rundt mellem felterne imens han/hun taler.

Den der modtager Klar Tale, står overfor den der taler, og skal hverken bevæge sig eller sige noget.

Det er vigtigt, at I ikke begynder et rollespil. Det er kun, den person der øver sig, der skal sige noget. Alle andre tier stille indtil rolle 1 er færdig.

Alternativt, hvis I ikke har så meget gulvplads, kan I stå op overfor hinanden og bruge lommekortene (A6).

Den der skal fremlægge en situation holder det valgte kort op foran sig.

Det er vigtigt, at alle får prøvet at fremlægge en situation. Det giver noget at prøve det selv, ikke bare at have set det.

Sådan er processen:

1. Fremlæg Klar Tale til en person i gruppen.
2. Få tilbagemeldinger fra observatør(er) i gruppen. Hvad gik godt? Hvad kunne gøres anderledes?
3. Få tilbagemelding fra den person, der var modtager af Klar Tale. Hvordan oplevede modtageren det, der blev sagt?
4. Øv Klar Tale igen og justér ift. de input, der er kommet.
5. Byt roller, så alle får mulighed for at prøve alle roller.

Eksempel

En kollega bruger parfume

I morges da vi stod ved siden af hinanden til tavlemødet, lagde jeg mærke til, at du havde parfume på (observation). Det frustrerer mig, da jeg ved, at det kan påvirke patienterne, der i forvejen ligger og er dårlige ude på afdelingerne (følelser/tanker). Vi har en duftpolitik her på afdelingen (spilleregler), så kan du ikke fremover møde duftneutral på arbejde (ønsker)?

Du kan aldrig forudse, hvordan den anden reagerer. Det er vigtigt, at du i Klar Tale løbende tjekker op på, hvad din samtalepartner hører af det, du siger, hvordan vedkommende forstår det, og om han eller hun deler dine frustrationer eller måske er uenig.

Hjælpe spørgsmål:

- Hvordan lyder det her for dig/i dine ører?
- Af det jeg siger, hvad hæfter du dig så særligt ved?
- Hvad tænker du om det, jeg siger?

Brug de spørgsmål og vendinger, der virker for dig. Hvis du oplever, at din samtalepartner ikke har tillid til, at du taler ud fra de bedste intentioner, bør du overveje at afbryde seancen og prøve igen på et senere tidspunkt.

Jeg ser/observerer



Jeg føler/tænker



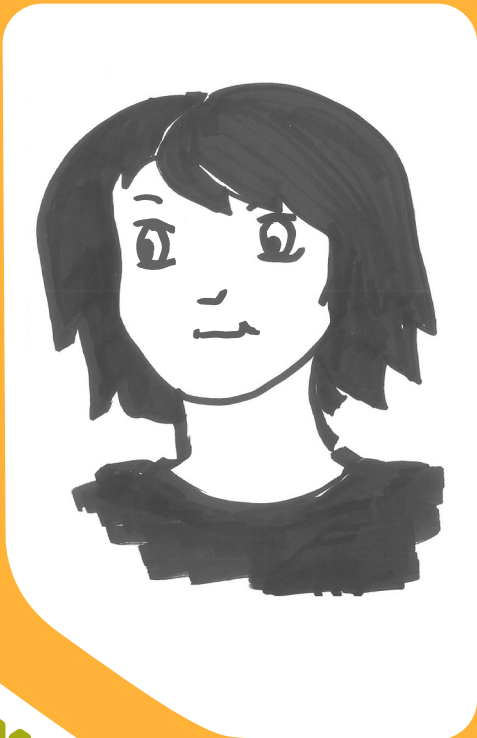
Spilleregler



Jeg ønsker



Jeg ser/observerer



Jeg føler/tænker



Spilleregler



Jeg ønsker

