



# Som katten om den varme grød

Hvordan taler vi med  
vores kolleger eller leder  
om fejl og bekymringer  
for fagligheden?

13. marts 2024  
Middelfart

# Hvad kigger vi på i denne workshop?

- Hvad er det der er på spil som gør det svært at give uinviteret feedback?
- Hvad kan man så gøre for at det bliver (lidt) lettere at tale med hinanden om fejl?

# Vi er flokdyr

Og det er farligt at blive  
udstødt af flokken

*Hvad sker der hvis jeg siger  
noget negativt til dig?*

*Lægger du afstand til mig?*

*Vil du tage mig alvorligt?*

*Vil du gøre gengæld?*



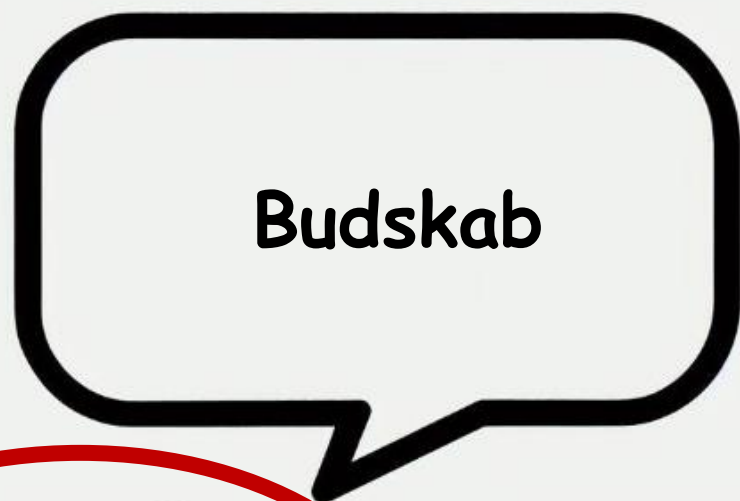
# Tilskuer-effekten

## Hvem har ansvaret for at sige noget?

- Forsøg hvor en person får et “ildebefindende”
  - 85% reagerer når de tror at de er alene
  - Kun 31% reagerer når der er flere tilstede
- Ansvarer bliver diffust når der er flere vidner
- der opstår kollektiv lammelse og vores reaktionstid forlænges



# Hvad kan stå i vejen for at vi siger noget?

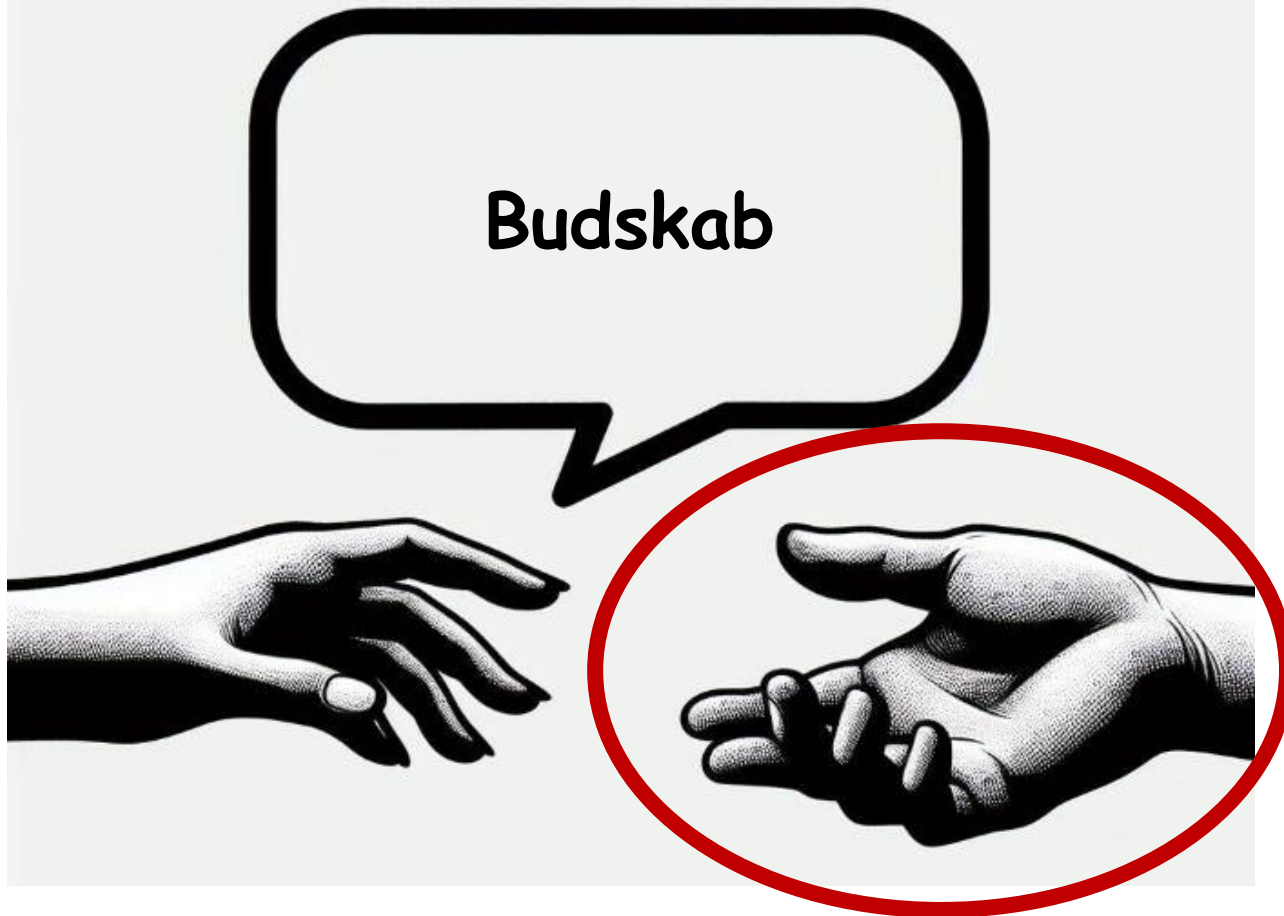


- Stoler jeg på at jeg ser rigtigt?
  - Er jeg 200% sikker?
- Er det risikoen værd?
  - Risikoen for at blive set som negativ
  - Risikoen for at gøre den anden vred eller ked af det
  - *Vil det gøre en forskel at jeg siger noget?*
  - *Opveje: Hvad vil ske hvis jeg siger noget – og hvis jeg ikke siger noget?*
- Hvem taler jeg til?
  - Relationer, magt, politik
  - *Kan jeg tillade mig at sige noget?*
- Hvordan skal jeg få det sagt så der bliver lyttet?

Vores selvbeskyttelse aktiveres og giver os berøringsangst

→ Vi ignorerer, overser, udsætter, bagatelliserer, minimerer

# Hvad kan stå i vejen for at vi lytter når nogen siger noget til os?



- Stoler jeg på at den anden ser rigtigt?
- Risiko; hvad kan ske hvis de har ret?
  - Skam, ansigtstab, statustab
  - Tror de jeg er inkompetent?
  - Vil de se ned på mig?
  - Kan jeg blive fyret?
- Hvem er afsenderen?
  - Status, magt
  - Vores historie og relation
- Hvordan tolker jeg deres hensigt? Kommer de med krig eller fred?

Aktiveres vores trusselssystem?

→ Vil jeg lytte, ignorere eller kæmpe?

Hvad kan man så gøre for at det bliver (lidt) lettere at tale med hinanden om fejl?

”Vi skal have mod til at sige noget og visdom til at lytte”

*Megan Reitz*

Det kan trænes,  
og vi skal have en plan for det

# Modgiften til Tilskuer-effekten?

- Aktør-effekten: hvor en person aktivt vælger at træde til handling eller yde hjælp i en given situation.
- Hvordan styrker man **Aktør-effekten**?
  - Bevidsthed om tilskuer-effekten
  - Tilladelse – en klar forventning i kulturen om at man hjælper ved at træde til
  - Træning





# Aktør-effekten

## Når man som vidne træder frem

- *”Og det er næsten ligegyldigt, hvad man siger - bare man siger noget: Det behøver ikke være en sætning eller noget, der er fint formuleret. Det kan såmænd bare være et ’hov,’ ’aaarh’ eller ’åh-åh.’ Det er selve reaktionen, der er afgørende.*
- *Hvis én tør sige fra, så vil resten af gruppen straks erklære sig enige.”*

Dorthe Birkemose (LinkedIn 12.11.23)



Plejehjemmene bag facaden (TV2 2020)

# Træning i fredstid

## En gradueret assertiv samtalemodel



Ordet *assertiv*, kommer af latin *asserere*, af ad-  
og *serere* '**forbinde, knytte**'.

*(Den Store Danske)*

Når du er assertiv står du ved dig selv og dit budskab

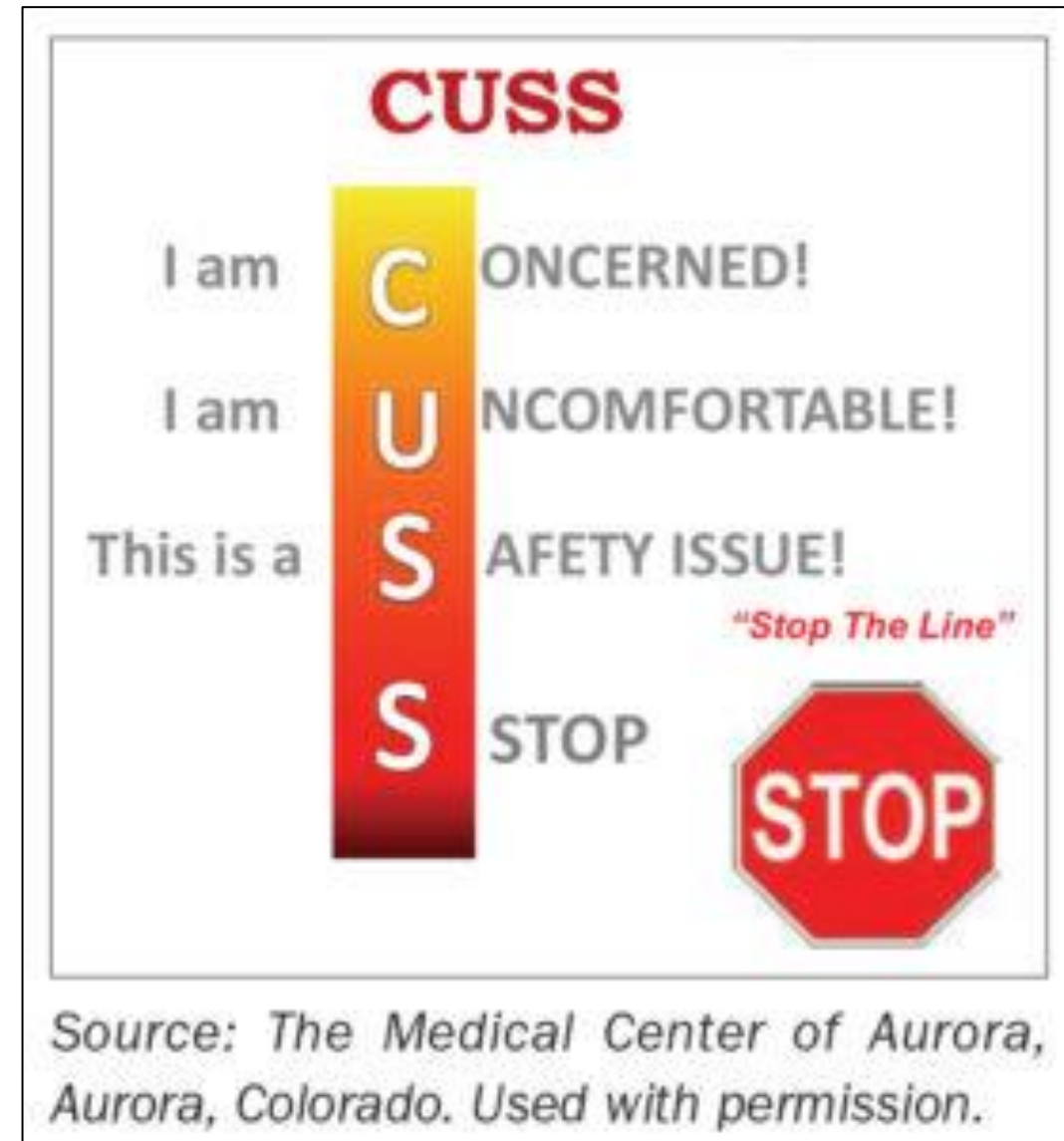
OG

du har en oprigtig interesse og respekt for den anden

# C.U.S.S. samtalemødel

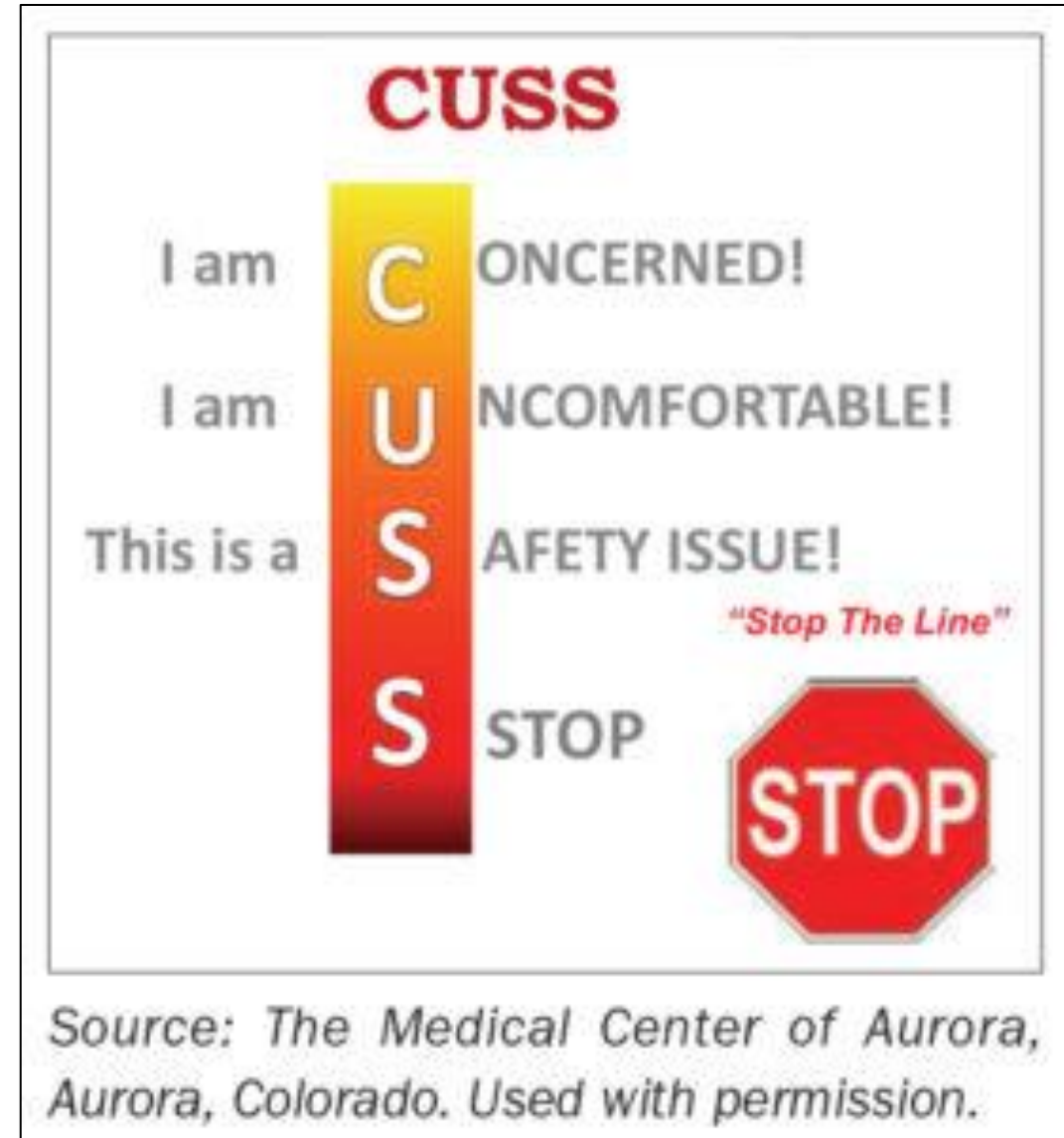
- Oprindelig udviklet i hospitalsverdenen til at tage en faglig bekymring op med en kollega
- Bruges af AMBIT teamet i socialt arbejde, for at styrke og legitimere teamets forpligtelse til at være opmærksomme på hinanden

[Graded assertiveness in challenging a team member: AMBIT — CORE CONTENT of the AMBIT manual from the Anna Freud National Centre for Children and Families](#)



# C.U.S.S. samtalemødel

- Formålet er at have en **aftalt** (og dermed legitim) måde at tale om det svære på
- Hvert ord er et 'triggerord', hvor ordene tillægges en særlig betydning når de bruges af en kollega
- Ordene signalerer at det er en særlig samtale vi har nu
- På hvert stadie skærpes alvoren - som udgangspunkt starter man på laveste niveau



# OBSS - et bud på en dansk oversættelse

- **OK?**
- **Bekymring**
- **Sikkerhed**
- **Stop**



# OBSS - OK?

- Kollegaen bringer en omsorgsfuld opmærksomhed på banen ved at spørge ind
- Husk at tale om den gode intention hos din kollega
- Tentativ, undersøgende, omsorgsfuld hensigt

Fx i retning af

*"Jeg ved at du vil det bedste for X, og måske ser jeg forkert, men jeg har lagt mærke til at du har mange ekstra besøg hos X - er alt OK?"* eller

*"Jeg ville bare lige tjekke ind med dig om alt er OK mellem dig og X?"*

- *Du kan evt. meta-kommunikere som indledning: Nu har vi jo talt om det med at være OBSS på hinanden og derfor spørger jeg dig lige...*



# OBSS - BEKYMRING

- Nu skrues der lidt op for din insisteren
- Del din bekymring for om det, der foregår, er okay. Det kunne være noget i retning af

*"Jeg bliver lidt bekymret for om dit samarbejde med X bliver for intenst, for det kan jo være risikabelt for dig"*  
eller

*"Jeg er bekymret for om du er ved at ende ret isoleret med det her."*

Evt meta-kommunikere:

*"Jeg fornemmer at du ikke lige vil tale om det lige nu, men nu holder jeg alligevel fast..."*





# OBSS - SIKKERHED

- Nu er du mere sikker på, at der er en reel risiko
- Du bliver mere direkte og udfordrende. Måske noget i stil med:

*"Jeg synes, vi skal tænke sammen om hvorvidt det kun er dig der kan hjælpe X. For mig at se går dit arbejde med X udover hvad der er vores normale rammer for arbejdet og jeg kan blive bekymret for din sikkerhed i det her" eller*

*"Måden dit samarbejde med X ser ud til at være på lige nu virker ikke sikkert for dig. Der er risiko for at han bliver for afhængig af dig og for at du ikke kan bevare din balance lige her".*



# OBSS - STOP

- Her går vi all in på alvoren
- Det er nødvendigt med klare og direkte udmeldinger.

*"Jeg tænker at det er en nødsituation. Indtil vi kan få styr på, hvad der foregår, og hvordan vi bedst støtter X og dig på en sikker måde, så skal du stoppe med at tage opkald fra X. Vi skal også tale med en leder."*



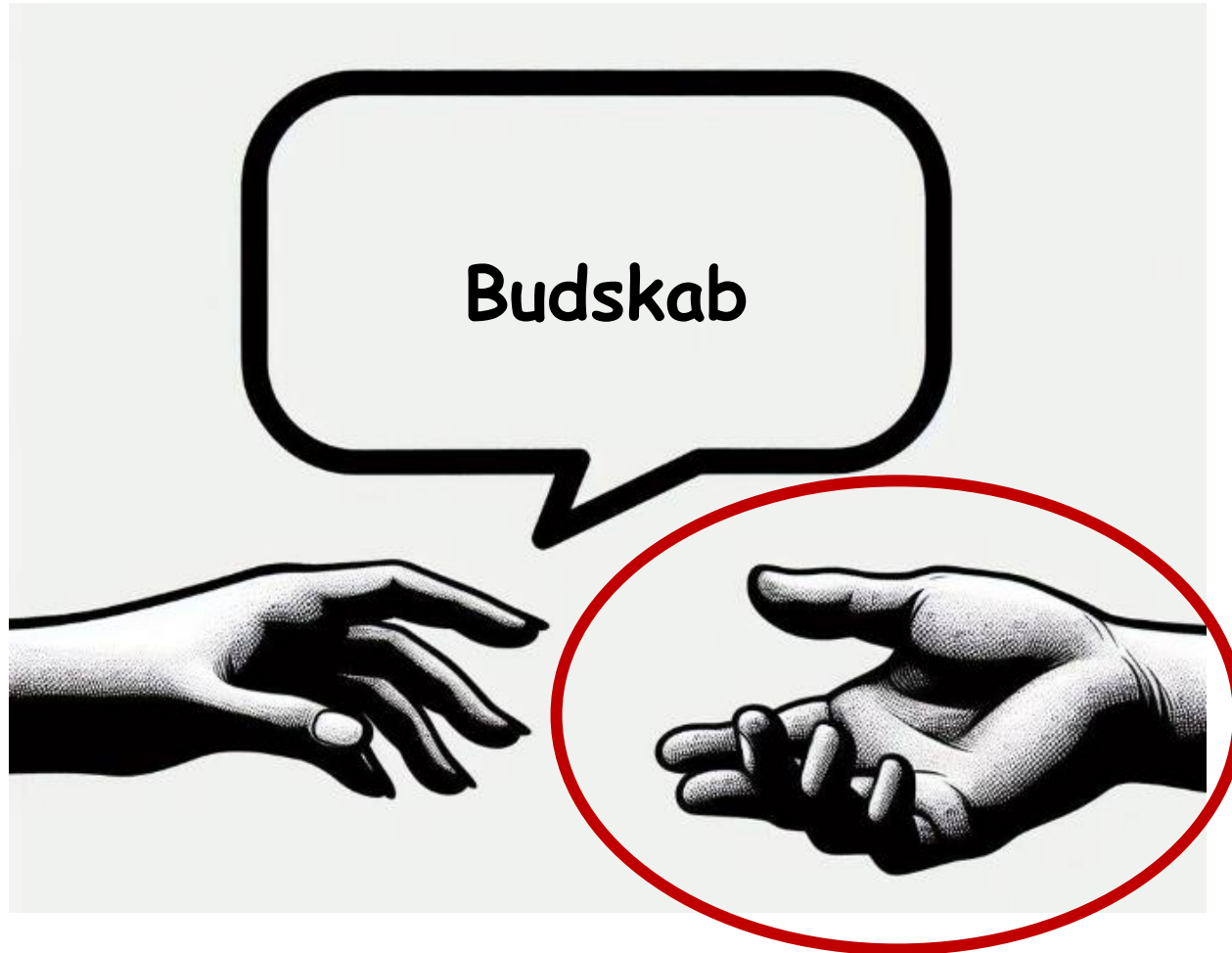
# Hvad er godt at huske når vi siger noget?



Budskab

- Hvorfor er det vigtigt at sige noget nu? Hvad håber du på at der kommer ud af at sige noget? Hvad er din gode intention?
- Hvem skal sige noget? Er du den rette til at sige noget? Er der andre der vil kunne få en bedre samtale? (men husk også tilskuer-effekten)
- Hvor er det bedste sted for den samtale I skal have?
- Hvornår er det bedste tidspunkt for jeres samtale? (vent ikke for længe)
- Hvad skal du sige – hvilke ord skal du bruge? Forsøg at mentalisere den andens perspektiv – hvad er deres gode intention når de handler som de gør?

# Hvad er godt at huske når nogen siger noget til os?



- *"Hvis jeg skal kunne tage imod svær feedback, så skal jeg kunne holde min skam, sårbarhed og følelse af forkerthed i hånden"*
- *Jeg skal kunne regulere mig selv i ro og være med ubehaget"*
- Tal gerne højt om at du bliver ramt
- Spørg ind til det der siges

# Malou Dessau

Cand.psych.aut

- 23 år på udsatte børn og ungeområdet - som psykolog, familiebehandler, faglig konsulent, projektleder og leder
- Ledelseskonsulent, underviser, procesfacilitator og supervisor i kommuner og organisationer.
  - Løsningsfokuseret tilgang, Signs of Safety og inddragende møder
  - Teamudvikling og ledelsesudvikling
- Master i Udsatte Børn og Unge fra Aalborg Universitet
- Certificeret i MBTI

[www.maloudessau.dk](http://www.maloudessau.dk) 22929795 malou@maloudessau.dk

