



SDU HR

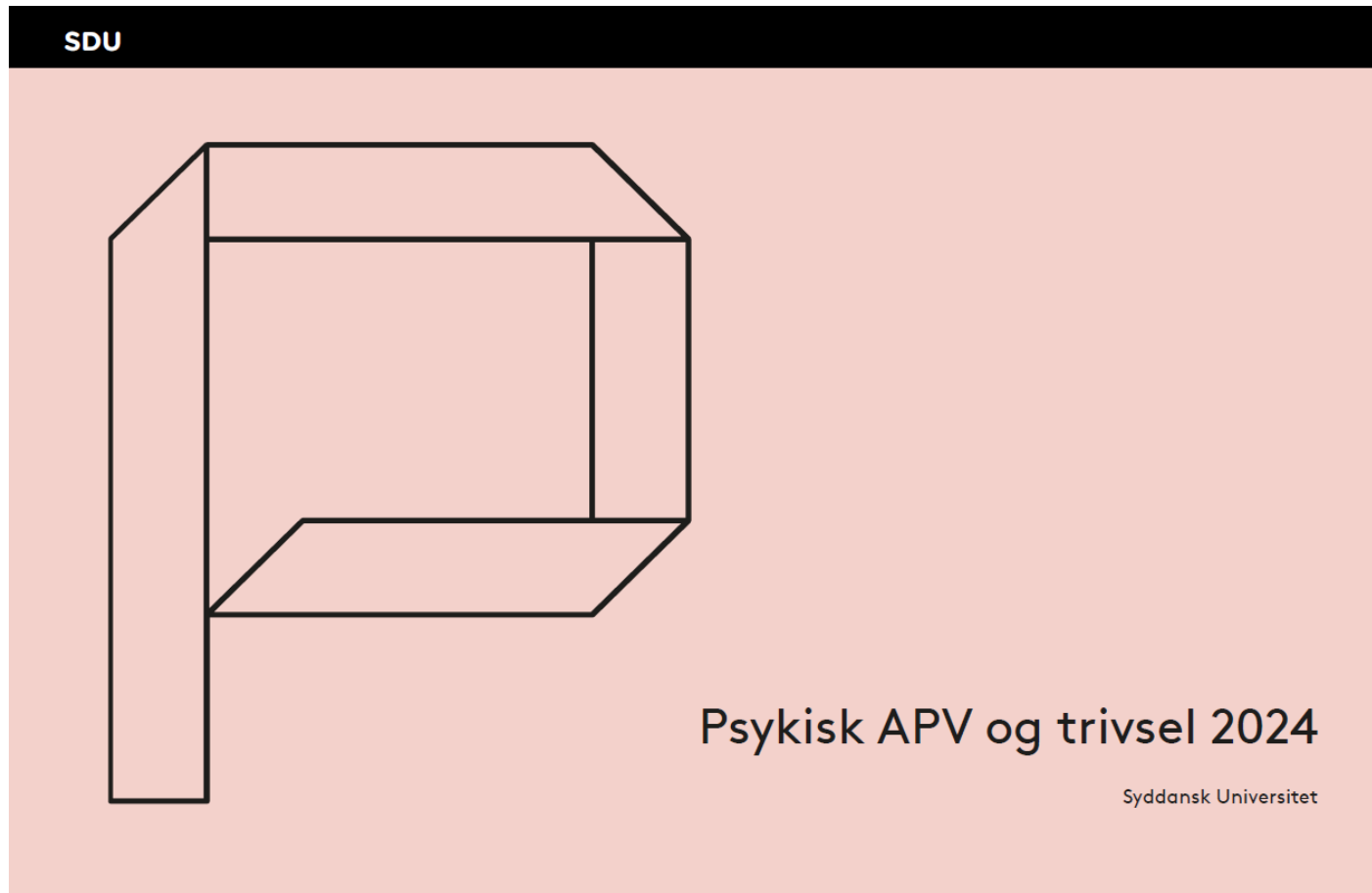
---

Den gode samtale handler om at lytte –  
Hvordan håndterer vi de svære samtaler og  
sikrer gode drøftelser?

Den 18. november 2024

V. Chefkonsulent Betina Rohr, SDU HR

# Hvordan skal resultaterne modtages og håndteres?



## APV-resultatet foreligger – hvad gør I nu?

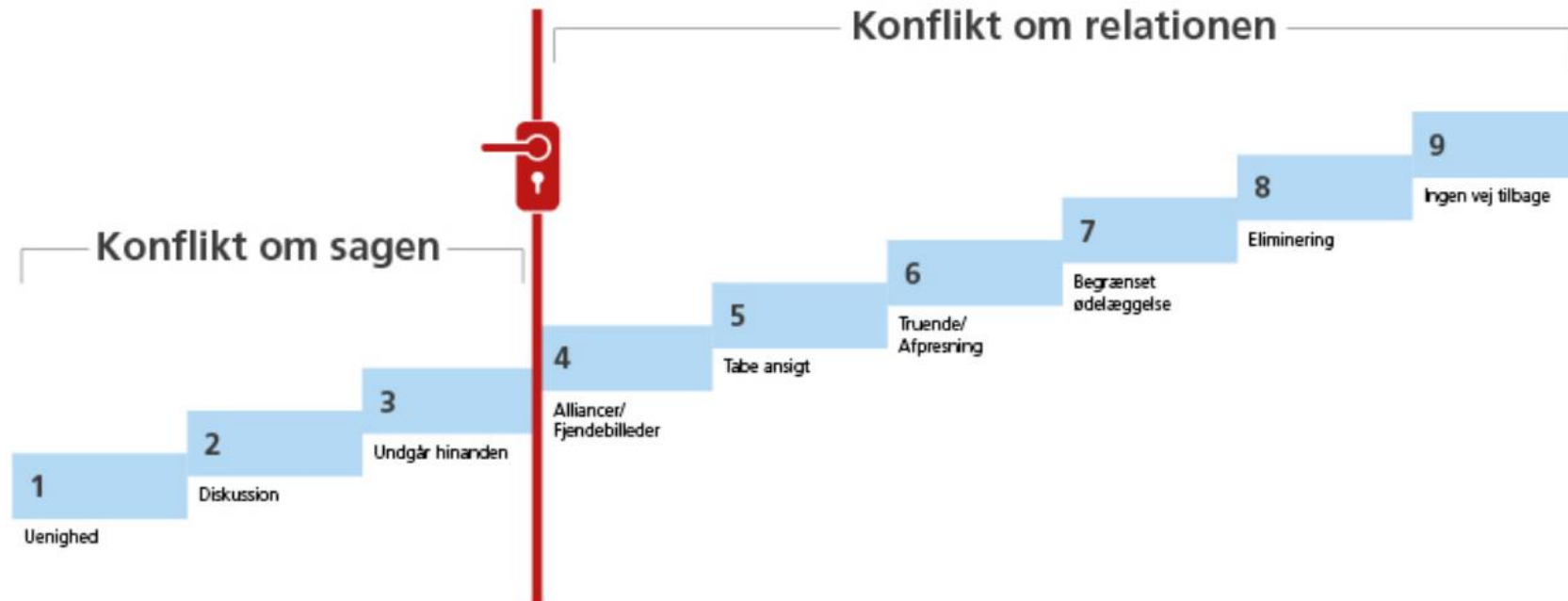
- a) Vælger at se på de positive resultater, der er, og bruger APV'en til at rose afdelingen for alt det som går godt.
- b) Påtager mig ansvaret og får hurtigt lavet en handleplan over de "røde tal", så vi kan komme videre med vores arbejde.
- c) Tager den med ro – der er nok ikke så meget at gøre ved resultaterne. Vi må acceptere, at der er stress og konflikter – det er en del af at være menneske.....
- d) Bliver stresset og utilpas over de negative tendenser i rapporten og forestiller mig, at det måske er meget værre end rapporten beskriver.
- e) Skynder mig at rekvirere en konsulent, som kan fikse de problemer der måtte være...
- f) .....



**Kender du det?**



# KONFLIKTTRAPPEN



**1 fase: Vind-Vind**  
"Begge parter er vindere"

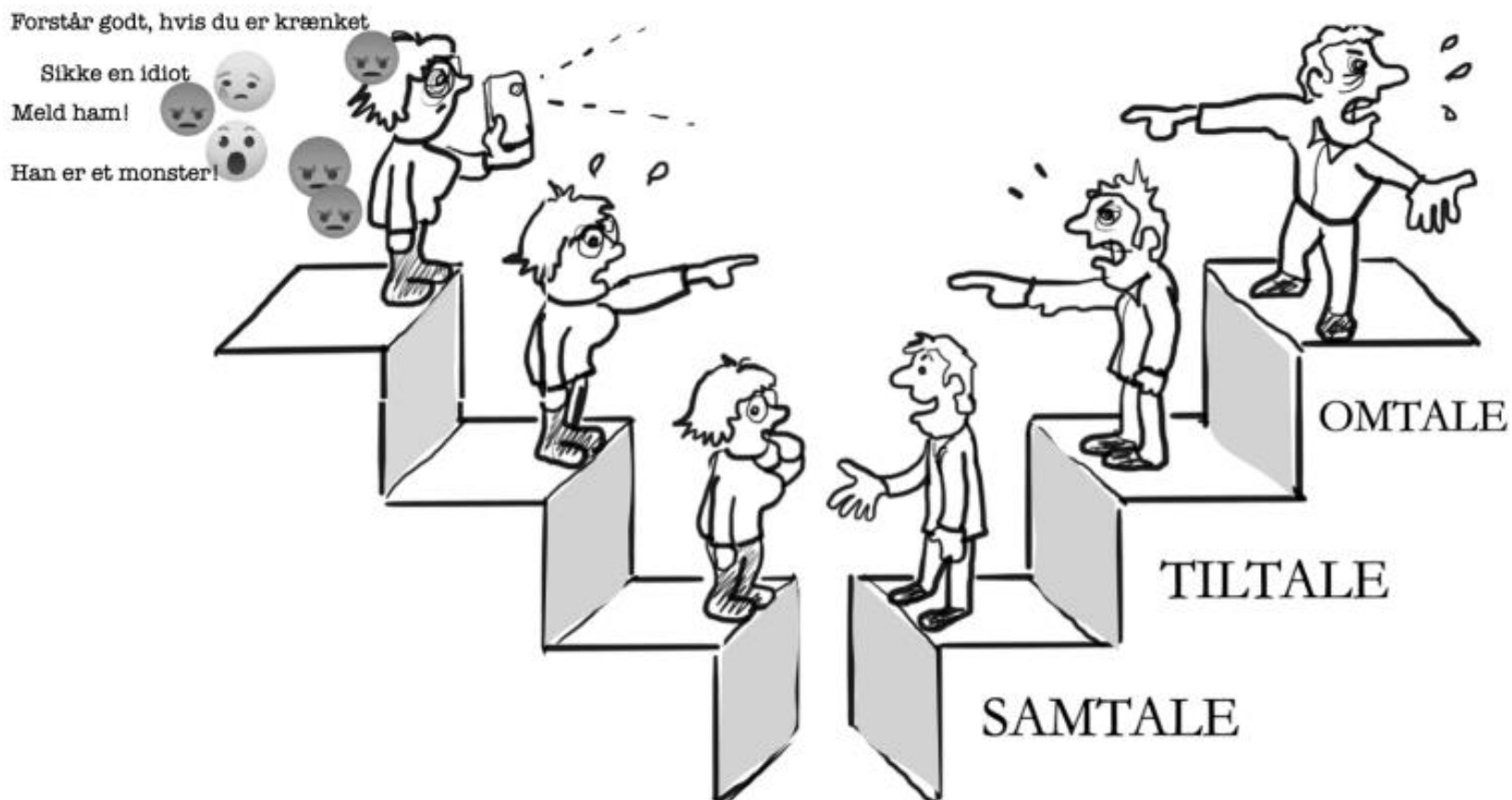
**2 fase: Vind-Tab**  
"En vinder og en taber"

**3 fase: Tab-Tab**  
"Begge parter er tabere"

FINN STEN JAKOBSEN



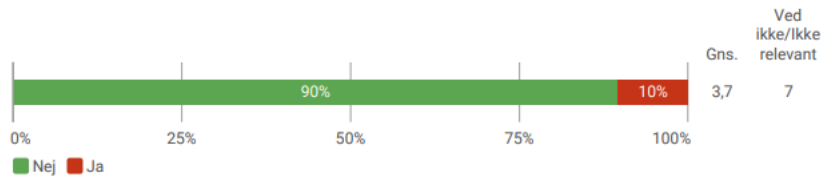
# Når konfliktskyhed optrapper konflikter



# Eksempler på resultater

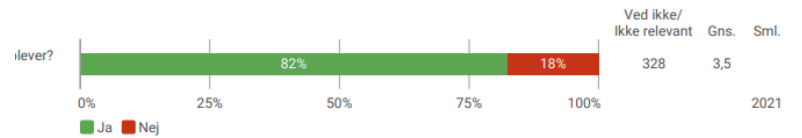
## KRÆNKENDE HANDLINGER

Har du været udsat for krænkende handlinger\* i forbindelse med dit arbejde?

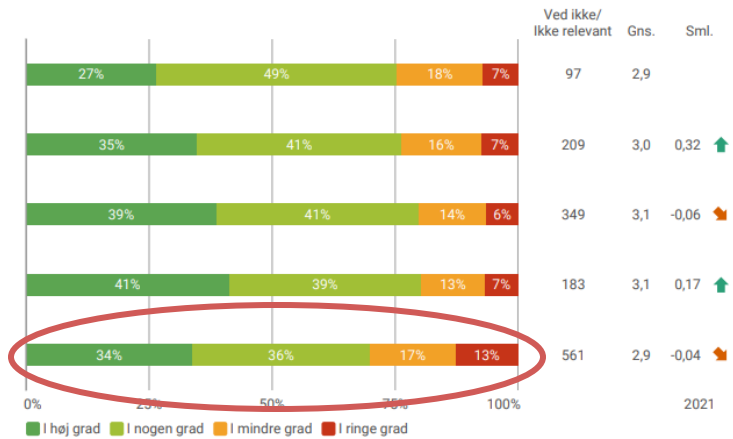


Antal respondenter, der har oplyst, at de har været udsat for en eller flere former for krænkende adfærd i form af mobning, fysisk eller psykisk vold, uønsket seksuel opmærksomhed eller diskrimination er 389.

## ILLEVER



18. Er det tydeligt for dig, hvilken retning ledelsen sætter? (Antal svar: 3299)



19. Får du den nødvendige sparring med ledelsen til at prioritere og koordinere dine opgaver? (Antal svar: 3187)



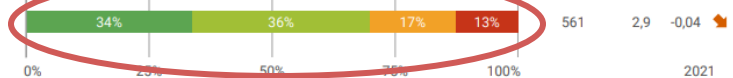
20. Understøtter ledelsen, at forskellige kompetencer i relevant omfang bringes i spil i de opgaver, som du er med til at løse? (Antal svar: 3047)



21. Sikrer ledelsen tilstrækkelig medbestemmelse og medinddragelse? (Antal svar: 3212)

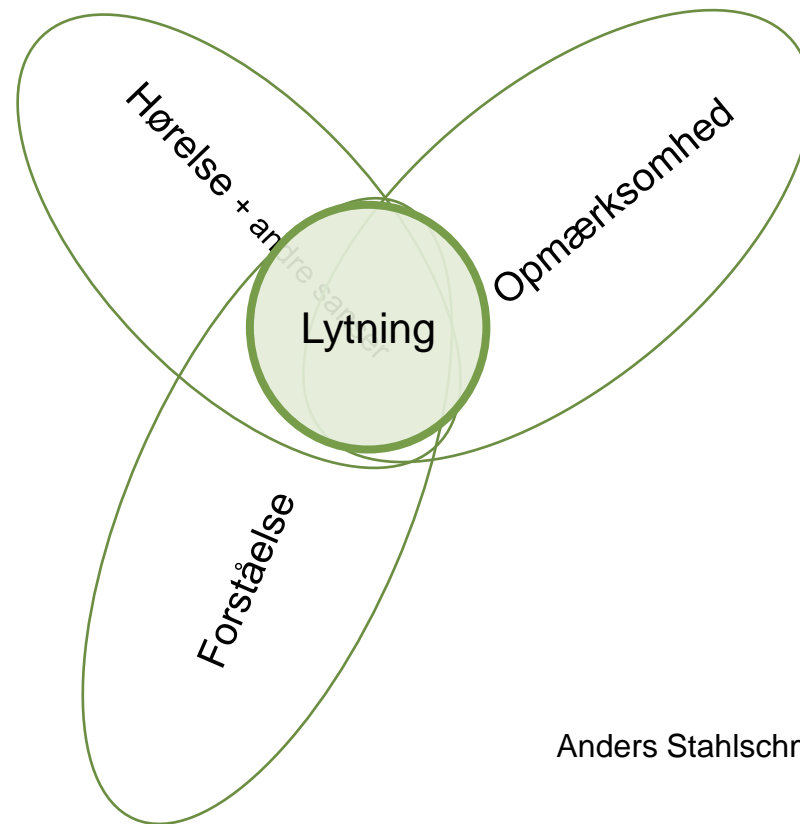


22. Håndterer ledelsen konflikter og mistrivsel på en ordentlig måde? (Antal svar: 2834)



# Lyt – bare lyt

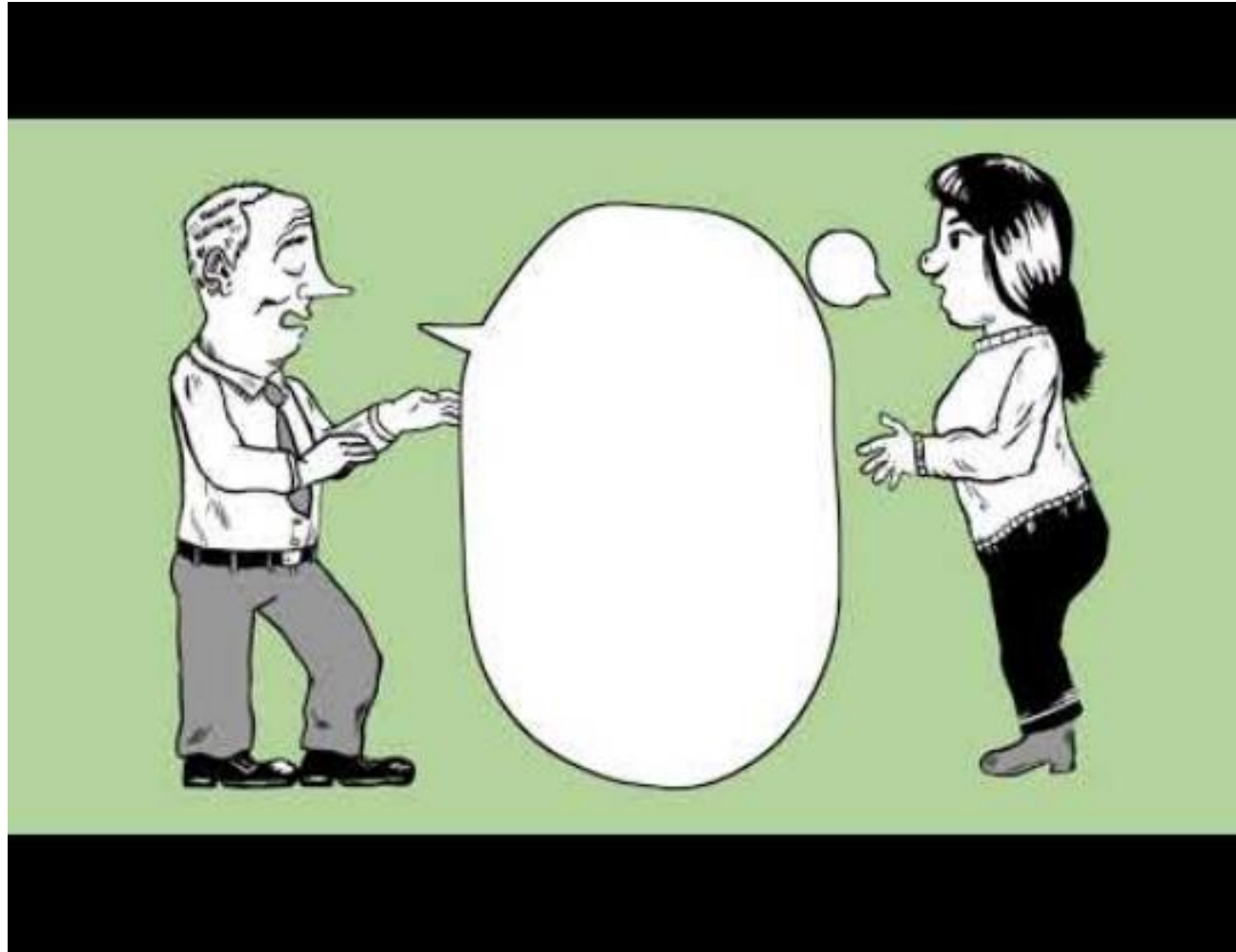
Den Danske Ordbog definerer det at lytte som at *"rette sin høreelse opmærksomt mod nogen eller noget og forstå eller fortolke"*



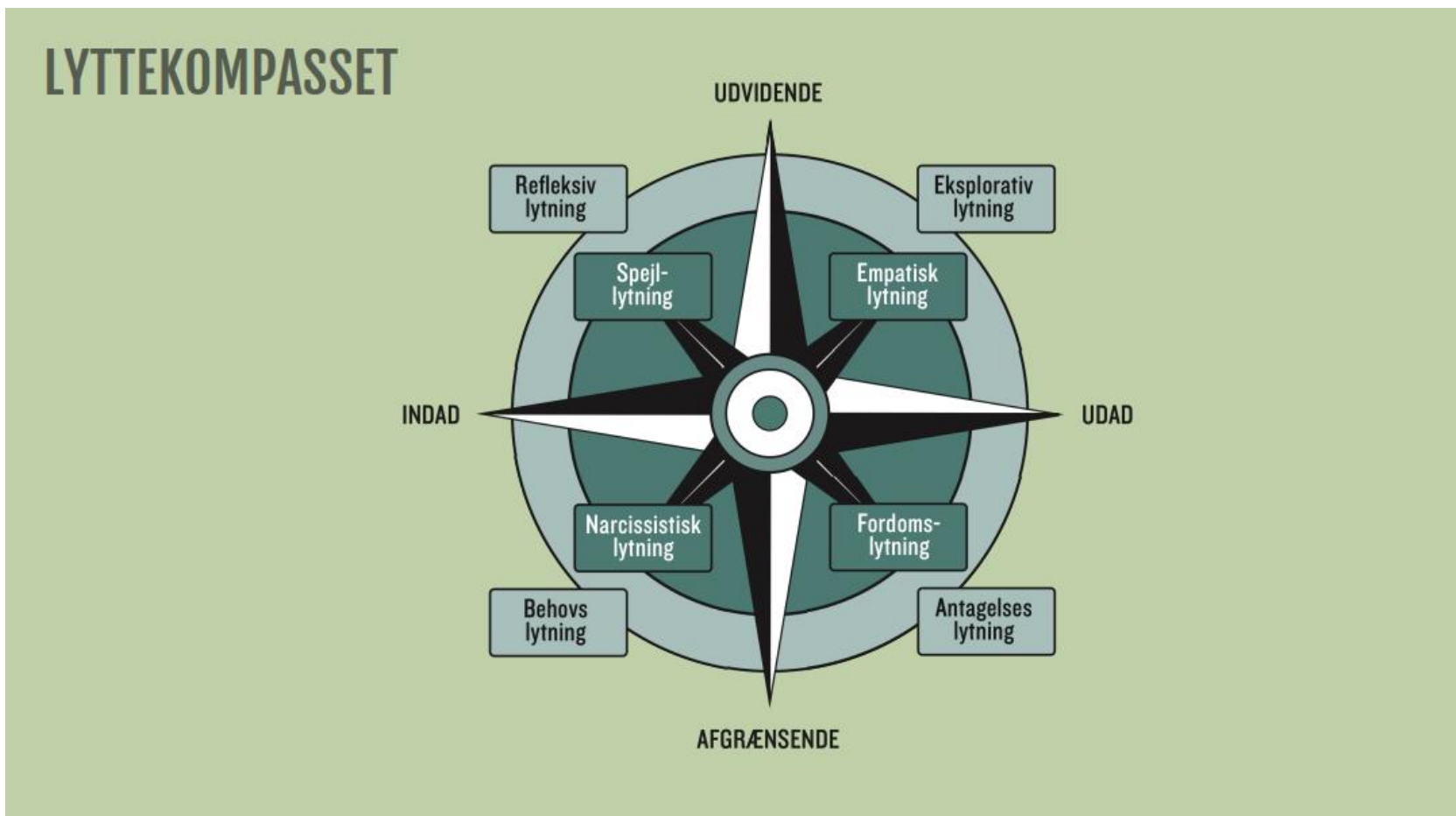
Anders Stahlschmidt



# Den narcissistiske lytter



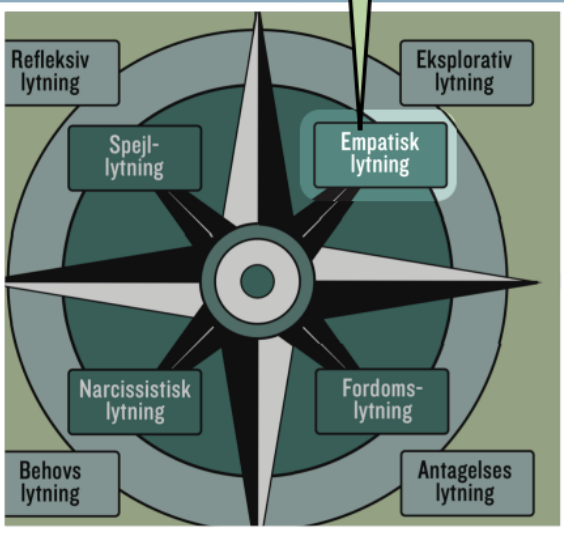
# Lyttekompasset



Anders Stahlschmidt

# Empatisk lytning

Hvad bekymrer den anden?  
 Hvad er vigtigt for den anden?  
 Hvordan er det at være den anden?



ØVELSE I AT LYTTE EMPATISK MED LOYAL OPSUMMERING

GÅ SAMMEN 3 ELLER 4

I skiftes til at være A, B og C, så alle prøver

C's opgave er at lytte empatisk uden at læse med  
 A læser sin tekst højt  
 B læser sin tekst højt  
 C opsummerer loyalt og med egne ord

Alle: Var opsummeringen loyal overfor både A og B?  
 Hvis ikke, hvordan kunne den så have lydt?

Anders Stahlschmidt

- Hvordan er det at være den anden?
- Hvad bekymrer den anden?
- Hvad er vigtigt for den anden?
- Hvad er den andens intention?
- Hvad kæmper den anden med?
- Hvad kæmper den anden imod?
- Hvad kæmper den anden for og hvad giver mening for den anden?
- Hvad virker logisk for den anden?
- Hvad har den anden brug for?

# Refleksion

Individuel refleksion 2 min.

- Hvad kan du genkende fra oplægget om at lytte?
- Hvilke tanker giver det dig ift. den proces og de samtaler der ligger forude ift. APV-arbejdet?

Tal sammen 2 og 2 og del jeres tanker





**Tak for denne gang**