

identificere – forhindre – forebygge en konflikt

En samtale kan gøre underværker. Undersøgelser i tyske erhvervsuddannelser viser, at 2/3 dele af alle frafald kunne være blevet forhindret, hvis oplærer og elev kunne have talt med hinanden om deres problemer.

Her er nogle simple kommunikationsregler for den vanskelige samtale:

- ✓ Aftal et velegnet tidspunkt og roligt sted, hvor man uforstyrret kan tale sammen. Gennemfør ikke samtalen "på vej ud af døren".
- ✓ Sørg for at skabe en venlig atmosfære.
- ✓ Sig åbent, hvad du har på sinde.
- ✓ Nævn konkrete situationer og adfærd. Undgå at generalisere gennem ord som "altid" eller "aldrig".
- ✓ Giv udtryk for dit synspunkt, for eksempel: "Jeg har set, jeg har lagt mærke til, ...".
- ✓ Pas på sætninger, som du formulerer med "du". Ofte indeholder disse sætninger angreb.
- ✓ Når du giver kritik, gør samtidigt tydeligt, at du værdsætter eleven som person.
- ✓ Bliv ved med at være saglig og undgå bebrejdelser.
- ✓ Undgå "killers" (fx "Sådan har vi altid gjort.")
- ✓ Vis eleven, at du lytter. Hold øjenkontakt.
- ✓ Overvej, hvordan I kan fremme en kultur hos jer, hvor man konstruktivt kan give udtryk for sin utilfredshed og kritik. På denne måde vil man kunne finde punkter til forbedring og udvikling¹.
- ✓ Find i fællesskab ud af, hvordan konflikten kan løses. Det er en god idé at skrive jeres aftale ned.

En god samtalekultur er et grundlag for et godt arbejdsklima. Medarbejdernes motivation øges, og i sidste slutning gavner det også kvaliteten i arbejdet.

Tak til Westdeutscher Handwerkskammertag, Projekt "Ziellauf", 2006

¹ Eksempel Rustfrit Staal A/S, Horsens, dir. Bo Ulsoe: " En kerneværdi i virksomheden er at have et godt arbejdsmiljø, forankret gennem SU udvalg. Mål er videndeling, også sidelæns. Dermed er alle ligeværdige. Alle har ansvar for at rette hinanden, hvor man er opmærksom på, hvordan man afleverer budskabet. Vi har skabt en kultur hvor man giver gode råd til hinanden. Dermed bliver også lærlingene rettet."