

# Samtale om et problem

Når problemer oppstår settes ofte følelser i sving og kommunikasjonen kan gå i lås. Her finner du en modell som kan brukes når du skal snakke med noen om et problem.

## Kommunikasjon om et problem kan foregå slik:

### **Det er et problem vedrørende.....**      **Avpersonalisering av problemet**

Forklar for den andre personen hva problemet er. Ikke klandre eller beskyld den andre, men uttrykk tydelig hva problemet er uten å bli emosjonell.

### **Jeg føler.....**      **Ingen klandring av den andre part**

Jeg føler... er en beskrivelse av det du føler – det bør sies med innlevelse og troverdighet, men prøv å unngå å la sterke følelser ta overhånd, da mister man fort grepet om løsningsfokuset og kan bli sittende i ”stakkars meg” rollen.

### **Fordi.....**      **Si hvorfor du føler som du gjør**

### **Jeg føler slik eller slik fordi.....**      **Forklar hvorfor du føler slik du gjør**

Det er din opplevelse av saken som er viktig. Fordi jeg....(ikke fordi du)....

### **Hva tror du?.....**      **Klargjøring av problemet**

Tillat den andre personen å si hva han eller hun tror og mener om saken eller problemet du forteller om. Personen må også få si hva han eller hun føler. Her er det viktig å ikke reagere på det som den andre sier med sterke følelser, klandring eller forsvar. Å bevare grepet om saken i denne fasen er helt avgjørende for et positivt utfall i saken for begge.

### **Vil det være mulig for deg å.....**      **Presentasjon av muligheter for løsninger**

Her skulle det være mulig å komme med en rekke forslag til løsninger på problemet. Sammen kan partene sette opp en liste over de beste forslagene og jobbe sammen med eliminering til de har det beste forslaget for begge.