

SKIFT PERSPEKTIV OG SE NYE MULIGHEDER



- en vejledning

I filmen præsenteres perspektivskiftet som en metode til at se nye muligheder i konfliktfyldt kontakt med borgere.

Filmene præsenterer analysemodellen AGB (Adfærd-Grunde-Behov), som en konkret metode til at lave perspektivskiftet skridt for skridt.



Illustration: Tanke-streger

Sådan kan I bruge filmen

Varighed ca. 1 time og 10 minutter

Vis filmen på personalemøder eller temadage, når I har brug for at kigge bag om borgerens adfærd for at få idéer til nye handlemuligheder i kontakten. Ved at gennemgå jeres eget eksempel i AGB-modellen, så træner I kompetencen til at sætte jer i borgerens sted – skridt for skridt.






- 1.** Se filmen Skift perspektiv og se nye muligheder (5 minutter)
- 2.** Vælg sammen hvilken borger, som I vil træne at lave perspektivskifte på (5 minutter)
- 3.** Gennemgå vejledning til AGB-modellen skridt for skridt og notér sammen i skemaet (45 minutter)
- 4.** Opsamling i plenum: (10 minutter)
 - Hvilke pointer tager I med jer fra gennemgangen af AGB-modellen?
 - Hvilke nye ideer til handlinger kan I prøve af?
- 5.** Aftal hvornår I følger op på de handlinger, I vil prøve af og hvornår I vil evaluere på, om jeres tiltag har den ønskede effekt på borgeren (5 minutter)

Vejledning til AGB-modellen

1. Tag udgangspunkt i en beskrivelse af, hvad du/I overordnet ved om borgeren.
 - Hvilken baggrund har borgeren?
 - Hvilken situation står borgeren i?
2. Tag afsæt i en konkret, problemskabende situation og beskriv dine/jeres observationer af hændelsesforløbet – borgers adfærd og din/jeres adfærd
 - Hvad skete der i situationen?
 - Hvad sagde og gjorde borgeren?
 - Hvordan var kropssproget og tonefaldet?
3. Se bag om adfærden og kom med forslag til gode grunde, som kan forklare adfærden:
 - Hvad vil borgeren gerne opnå eller undgå?
 - Hvad ville faktisk være vigtigt for borgeren, at der skete?
 - Er der noget i sagen der kan begrunde borgerens adfærd?
 - Er der noget i kontakten med dig som den professionelle (din adfærd – kropssprog og det du siger)?
 - Er der noget i måden sagen er forløbet på, som kan ligge til grund for borgers adfærd?
4. Se bag om borgerens grunde og kom med forslag til basale behov, der kan forklare adfærden:
 - Hvilke behov kan ligge bag adfærden og grundene?
 - Hvad kan være vigtigt og værdifuldt for borgeren?
5. Brainstorm mulige løsninger/handlemuligheder: (undgå i første omgang at skyde idéer ned)
 - Hvor kan du/I ændre noget i rammen for at imødegå borgers behov?
 - Hvordan kan du/I gøre noget anderledes i mødet med borgeren med den nye forståelse I har - fx i måden du/I kommunikerer med borger på?

ADFÆRD. GRUNDE. BEHOV



ADFÆRD Hvad sagde/gjorde borgeren?	ADFÆRD Hvad sagde/ gjorde du/I?	GRUNDE	BEHOV	HANDLE- MULIGHEDER Hvad kan du/I gøre mere eller mindre af- eller helt anderledes?
				
HVAD VED DU OVERORDNET OM BORGEREN?				