

DEN GODE BORGERDIALOG

BRUG DE 8 SAMTALERÅD OG GØR BORGERNE GLADE!

1

VÆR IMØDEKOMMENDE

*Tag ansvar for at samtalen begynder positivt.
Brug din stemme til at skabe tillid og en god kontakt til borgeren.*

2

FORSTÅ HVORFOR BORGEREN RINGER

*Stil afklarende spørgsmål, og få bekræftet at du har forstået borgerens udfordring og ønske.
Det absolut vigtigste for borgeren er, at du forstår årsagen til henvendelsen.*

3

ANERKEND BORGEREN OG ÅRSAGEN TIL HENVENDELSEN

*Alle mennesker har et grundlæggende behov for at blive forstået og anerkendt.
Fortæl borgeren at du forstår, og at du gerne vil hjælpe.*

4

TAL MÅLRETTET OG PERSONLIGT TIL BORGEREN

*Forklar borgeren hvad du gør, og hvorfor du gør det.
Fremhæv alle fordele for borgeren.*

5

SKAB TRYGHED OG SIKKERHED FOR BORGEREN

*Giv borgeren følelsen af at du tager ansvar og er kompetent.
Vær sikker i dine budskaber og udvis handlekraft.*

6

TAL FRA HJERTET OG ANVEND POSITIVE ORD

*Oprigtighed og ærlighed er det bedste grundlag for enhver borgerdialog.
Sørg for at balancen mellem positive og negative ytringer er mindst 3 til 1 i positivt favør.*

7

VÆR KONKRET, ENTYDIG OG PRÆCIS

*Undgå misforståelser og de konsekvenser som følger af manglende fælles forståelse.
Tag ansvar for at i forstår hinanden gennem hele samtalen.*

8

SØRG FOR EN GOD AFSLUTNING AF SAMTALEN

*Afslut med at opsummere hvad i har aftalt, sig noget positivt, og ønsk borgeren en god dag.
Hvis samtalen afsluttes godt, så vil borgeren opleve hele samtalen mere positivt.*

