

Kilde: Mogensen (2023); Markante borgere. Forlaget Samfundslitteratur. Illustration: Roald Als.

KONFLIKTER OG MARKANTE BORGERE

VE-REJSEHOLDET
Onlineforelæsning
25. august 2026

**Kommunikationschef
HANS MOGENSEN**

I respekt for borgerne, som er grundlaget for vores demokrati, og i respekt for den markante borger, som bor i os alle.





1

Anmelderrost
AAAAAA
- Altinget

Hans Mogensen

MARKANTE BORGERE

Viden og værktøjer til færre frustrationer

Samfundslitteratur

”Bogen bør være fast pensum på forvaltningsuddannelser og for kommunalpolitikere

Nu trykt i 3. oplag

Hans Mogensen

MØGSAGER og shitstorme

Viden og værktøjer til færre frustrationer

”bedste danske håndbog på området...”

Samfundslitteratur

**Samfunds
litteratur**




2

DANMARKS INTERNATIONALE AVIS



MORGENAVISEN

Jyllands-Posten

Mandag
den 11. november
2013
www.jp.dk

Kr. 30,00



De højtråbende borgere

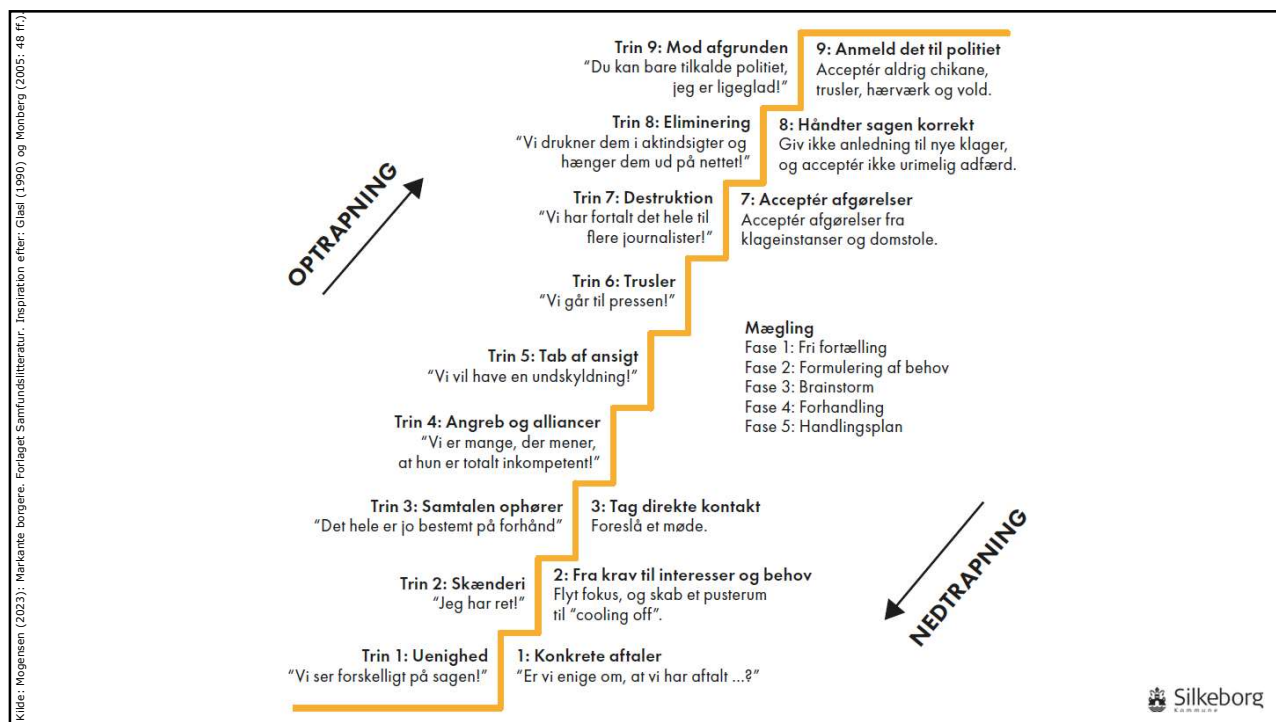
Borgerprotester: Lokale politikere og embedsmænd bliver sat under pres, når de gennemfører upopulære beslutninger. Både borgergrupper og enkeltborgere er hurtigere på aftrækkeren end nogensinde før.

„Jok flader sig gennem i munder end tidligere, og politikere og embedsmænd kan godt se dem til endda hårdere modstand fra borgerne“, hævder han.

Den tredje smager de administrative byrådspolitiere udover at



3



4

Hvad giver vi borgerne?



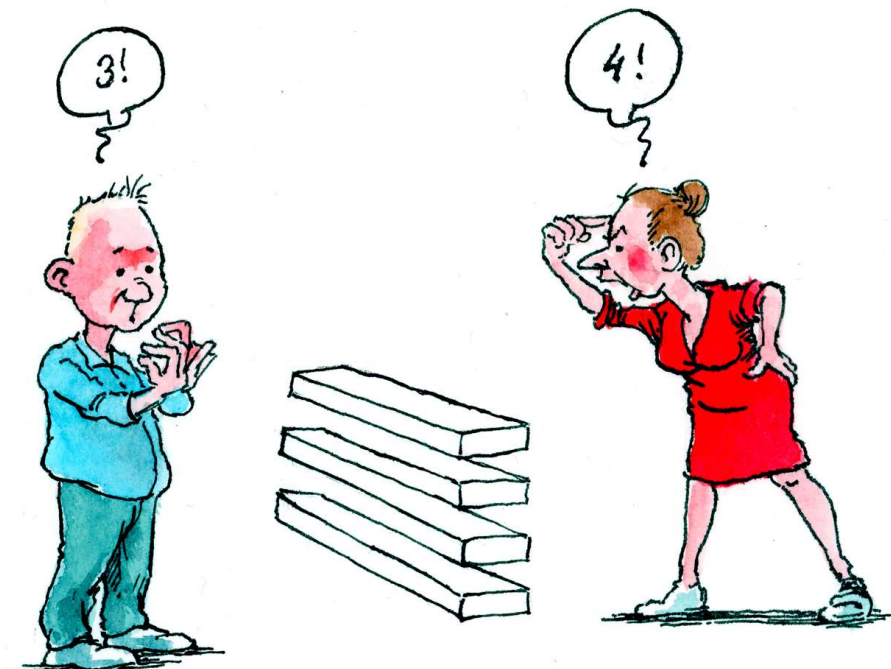
En proces/"måden"*



Faglighed/"indholdet"



En relation/"mennesket"



...je har mistet al tillid til kommunen e
borgermøde: - Jeg var så vred, at jeg



Nyhed fra Randers Amtsavis, 18. januar 2024



**"Der er jo ikke nogen dialog, for helvede":
Bølgerne gik højt på borgermøde**

Nyhed fra NB-Kommune, 20. august 2026

7



12



13

Hvad bidrager til en god tone og gensidig respekt?

Lyt
Giv plads til holdninger og kommentarer. Borgerne har brug for at blive hørt.

Skeln mellem spørgsmål og kommentarer
"Tak for din kommentar. Den har vi hørt, og husk også at skrive det i et høringssvar..."

Skeln mellem politiske spørgsmål og administrative spørgsmål
Så bliver borgerne ikke forvirrede over hvilken rolle, I har: Ordstyrer? Politiker? Embedsmand fra kommunen?

Anerkend og ros
Alle spørgsmål er vigtige, især for dem, der spørger. "Det er et godt spørgsmål...", "Det forstår jeg godt, du spørger om..."

Fik du svar?
Afslut gerne et svar med: "Fik du svar på dit spørgsmål?" Det understreger et oprigtigt ønske om, at borgerne får klare svar på deres spørgsmål.

Kilde: Mogenssen (2023): Markante borgere. Forlaget Samfundslitteratur. Foto: Silkeborg Kommune

Silkeborg

14



Kilde: Mogens (2023): Markante borgere. Forlaget Samfundslitteratur. Foto: Silkeborg Kommune

Når bølgerne går højt

Neutraliser spørgsmålet
Især meget negative og følelsesladede spørgsmål:
"Det jeg hører dig spørge om er..."

Saml flere spørgsmål sammen
"Vi tager lige to spørgsmål mere...". Det giver tid til at tænke et godt svar, og den negative tone kommer lidt på afstand.

Tøm og luk
Borgere, der har meget på hjerte. "Er der flere ting, du gerne vil sige..." (så kan andre komme til orde efterfølgende).
...Senere: "Du har allerede fået lov at sige en del. Det er der andre i salen, som ikke har. Dem vil jeg lade få lov til at komme til først".

"Jeg taler på vegne af..."
Talsmænd, der tager taletiden: "Vil du nævne dit navn og fortælle, hvem du har aftalt, at du taler på vegne af?
...Er det aftalt med hele forsamlingen, at du taler på vegne af dem? Selvdpegede talsmænd eller reelle talsmænd?
Lyt og tak for kommentarer og spørgsmål, og saml evt. flere spørgsmål sammen, inden der svares.



15



Kilde: Mogens (2023): Markante borgere. Forlaget Samfundslitteratur. Foto: Silkeborg Kommune

Når bølgerne går højt

Summér op
Hvis situationen tilspidser. "Er det, jeg skal tage med herfra, at I mener, at vi skal gøre det her (X), i stedet for det her (Y)? Og er I alle enige i det?" Tavst flertal? Uenighed? Eller klart mandat?

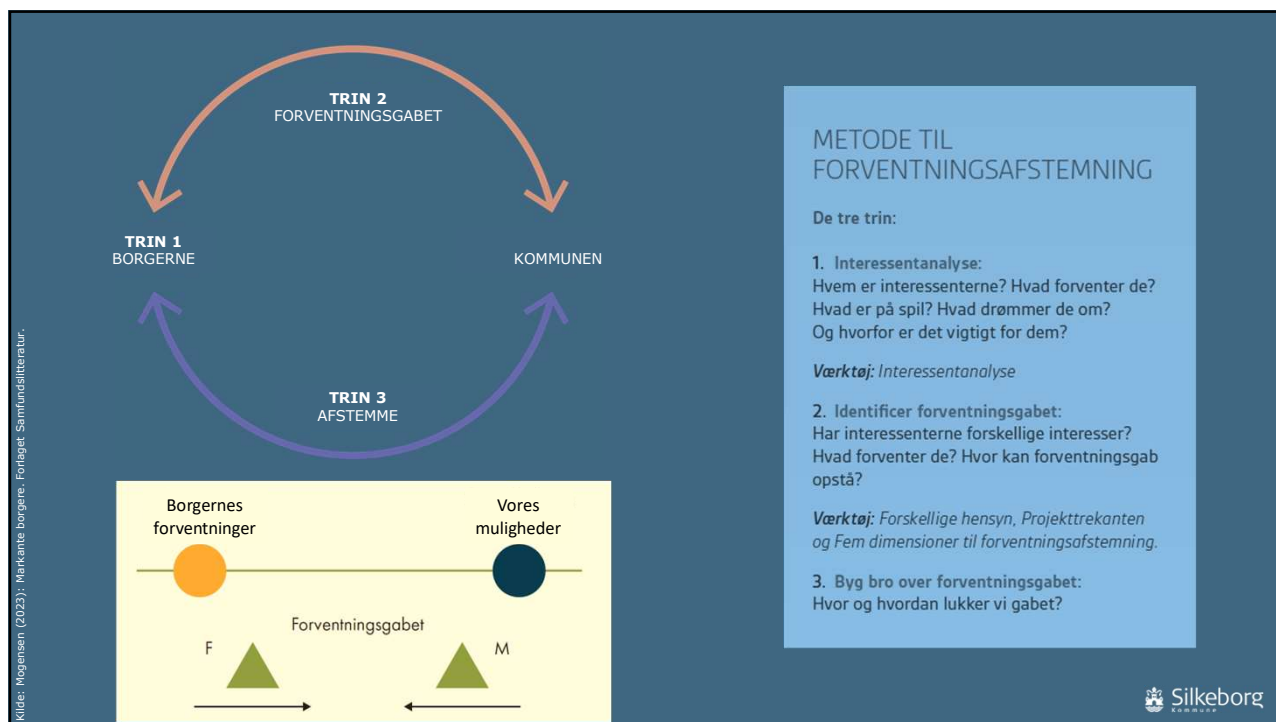
Send spørgsmålet tilbage
"Hvad synes I, vi skal gøre ved det?" "Er alle her enig i det, der lige er blevet sagt?" eller: "Hvis vi skal vælge den løsning (X), vil det jo betyde, at vi ikke kan gøre... (Y).
Er det et forslag, I er enige i her i salen?"

Anerkend kritik og dårlige oplevelser
Uden at fælde dom: En sag kan altid ses fra flere sider.
"Jeg er ked af, at du har haft den oplevelse. Det lyder ikke rart. Det vil jeg gerne undersøge, så vender jeg tilbage til dig".

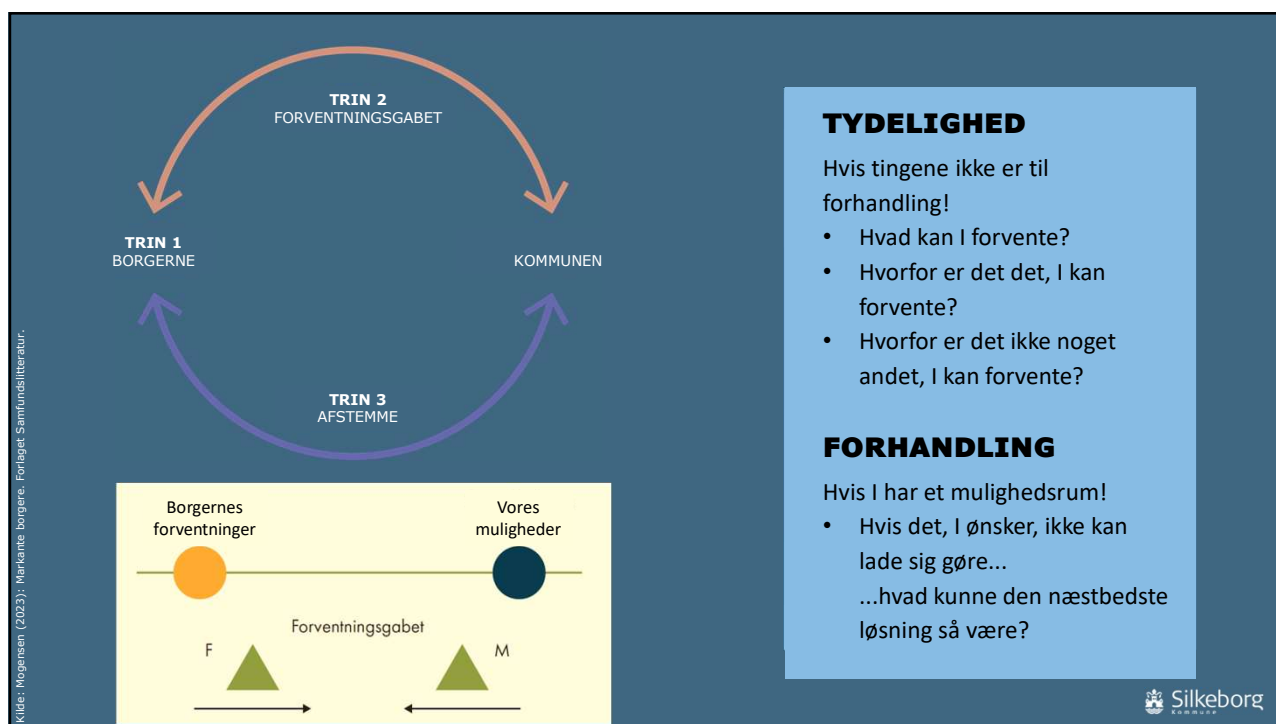
To borgermøder
Konfliktfyldte emner, som optager mange: Planlæg et ekstra borgermøde fra begyndelsen, eller foreslå et ekstra borgermøde på mødet. Det tager vinden ud af kritikken af, at borgerne ikke har haft mulighed for at komme til orde.



16



17



18

Girafsprøget nedtrapper konflikter

Sprog der nedtrapper konflikter

- "Jeg"-sprog. "Girafsprøget"
- Lytter til ende
- Er interesseret
- Undersøger, nysgerrige
- Stiller åbne hv-spørgsmål
- Er konkret
- Fokuserer på det aktuelle (problem)
- Fokus på nutid og fremtid
- Anviser/henviser



- Respekt, anerkender
- Fokus på følelser og behov
- Kritiserer og bebrejder ikke
- Fredelig dialog

Sprog der optrapper konflikter

- "Du"-sprog. "Ulvesprøget"
- Afbryder
- Er ligeglad
- Fortolker
- Stiller ledende spørgsmål
- Er abstrakt
- Generaliserer (altid/aldrig)
- Fokus på fortid
- Afviser
- Kritiserer, angriber, anklager, bebrejder
- Fokus på: Hvem har skylden og ansvaret
- Stiller krav og beordrer.
- Fjendtlighed.



Spørgsmål tager trykket af konflikten

Tryk med vores sprog

- Forklare, forsvare og argumentere.
- Indholdskommunikation.
- Vi oplever selv, at vi giver et godt svar.
- Modparten oplever et tryk og trykker igen: Tryk avler modtryk.

Træk med vores sprog

- Stil spørgsmål. Lytte og spørge, opsummere.
- Proceskommunikation.
- Nysgerrige og undersøgende spørgsmål tager trykket ud af konflikten.
- Eksempler: Jeg kan se, at du er vred. Vil du fortælle mig hvorfor?
- Er du mest vred eller ked af det?
- Jeg kan se, at du er ked af det. Det er ok at være ked af det. Det kan jeg godt forstå, at du reagerer på. Vil du fortælle, hvad du er ked af?
- Det lyder ikke rart. Hvad vil du gerne have, at jeg gør nu? Kan jeg eller andre gøre noget for dig?



TRE GODE RÅD
...når der er optræk til uenighed og konflikt

- **Svar hurtigt**
(og svar langsomt)
- **Svar mundtligt**
(ikke skriftligt)
- **Stil spørgsmål**
(begynd ikke at forklare, forsvare, argumentere...)



Kilde: Mogensen (2023): Markante borgere. Mogensen (2026): Møgsager og shitstorme. Forlaget Samfundslitteratur. Illustration: Roud Als.

Silkeborg

21

Anmelderrost
AAAAAA
- Altinget

Hans Mogensen

MARKANTE BORGERE

Viden og værktøjer til færre frustrationer

Samfundslitteratur

”Bogen bør være fast pensum på forvaltningsuddannelser og for kommunalpolitikere

Nu trykt i 3. oplag

Anmelderrost
AAAAAA
- Altinget

Hans Mogensen

MØGSAGER og shitstorme

Viden og værktøjer til færre frustrationer

”bedste danske håndbog på området...”

Samfundslitteratur

Samfunds litteratur



22