



Af Ulla Vestergaard. Konsulent, socialrådgiver, certificeret coach, mindfulnessinstruktør og underviser.

Forfatter til bogen (2017) *“Socialrådgiverens samtaler – En praktisk håndbog i rådgivende, samskabende og coachende samtaler.”*

Hvordan være samskabende, når du også har myndighed?

I artiklen [“Hvordan skabe udvikling gennem et samtaleforløb”](#) beskrev jeg de forskellige typer af samtaler du som socialrådgiver, sagsbehandler, jobkonsulent, virksomhedskonsulent eller mentor har brug for at mestre. Det blev i artiklen beskrevet, at det er vigtigt at kunne veksle mellem tre typer af samtaler i rollen som myndighedsperson; *rådgivende, samskabende og coachende*. Denne artikel har primært fokus på de *samskabende samtaler*.

Hvad er samskabende samtaler?

De samskabende samtaler er de samtaler, hvor du i et samarbejde med borgeren arbejder i retning af mål og delmål, som er realistiske og som både borgeren ønsker og som er mulige i forhold til lovgivningen og organisationens rammer. Det er de samtaler, hvor du både stiller spørgsmål, lytter men også kan komme med relevant rådgivning herunder ekspertviden.

Hvad bidrager artiklen med?

- Eksempler på spørgsmål, du kan stille i starten, midten og slutningen af dine samtaler.
- Et eksempel på uddrag af en samtale mellem rådgiver og en ung. Ud af mange forskellige samtaler og samtaleyper kan dette uddrag af et eksempel være en måde at gøre på det på.

Hvilke roller har du som fagperson?

Mange socialrådgivere, sagsbehandlere, beskæftigelsesrådgivere, jobkonsulenter og mentorer, har mange forskellige roller og kontekster, de skal navigere i og mestre. Rollerne afhænger naturligvis af den funktion, du er ansat til at varetage. Mange skal opfylde måltal, være myndighed, borgerens hjælper, kunne ”sælge” en praktik, samarbejde på flere niveauer, tilgodese forskellige og til tider modsatrettede roller, være ekspert og kunne motivere og skabe udvikling. Du kan sikkert selv nævne flere eksempler på roller og opgaver du skal varetage. De mange og til tider modsatrettede og komplekse roller gør valg og veksling mellem samtaleyper og værktøjer særlig vigtig. Først er der eksempler på nogle teknikker, du kan bruge til at sætte rammer og retning



sammen med borgeren og derefter eksempler på spørgsmål. Det er en væsentlig færdighed i samskabende samtaler.

Sæt rammer og retning

Hvad enten vi er socialrådgivere, jobkonsulenter, virksomhedskonsulenter eller mentorer er det vigtigt, at vi både ved den enkelte samtale og igennem et samtaleforløb kan tydeliggøre en klar forståelse af *retning* og mål. Det er ligeledes vigtigt, at vi er opmærksomme på, hvornår hvad i forløbet skal og kan ske. Dette kræver færdigheder og overblik i forhold til at sætte de rigtige aktiviteter og handlinger i gang, når borgeren er parat til det. Det kræver samtidig, at vi både har viden om og får formidlet videre, hvad skal kunne lade sig gøre og hvad der er muligt/ikke muligt og hvornår i forløbet skal hvad ske. Og samtidig husker at involvere borgeren og andre relevante fagpersoner undervejs. Det kan også være, at der er ting, der er brug for, at vi får afklaret i organisationen for at kunne arbejde i retning af mere tydelige mål og delmål.

Hvad er vigtigt at afklare inden og undervejs i forløbet?

Hvilke forventninger har fagpersonen til samarbejdet med borgeren og omvendt? Hvad er muligt i forhold til lovgivningen og organisationen? Er der fx noget du skal have afklaret og spurgt ind til/have viden om internt i organisationen eller eksternt. Det kan fx være, at du skal have mere viden om virksomheden inden du ved, om det vil være et relevant og godt match til lige netop den borger du sidder overfor? De inddragende og samskabende samtaler kan gøre det nemmere for fagpersonen at forsøge at tilgodese flere parters synspunkter, muligheder og holdninger

Hvordan kan du starte en samskabende samtale?

Du kan fx starte med at sige, hvad du tænker samtalen vil gå ud på og hvad I skal tale om. Du kan herefter spørge, om borgeren er enig/uenig i det? Hvad er vigtigt for borgeren at tale om? Det kaldes at rammesætte samtalen sammen med borgeren.

Eksempler på spørgsmål

Dernæst kan du vælge at stille åbne spørgsmål og i nedenstående figur, ser du eksempler på åbne spørgsmål, lukkede spørgsmål og hjælpespørgsmål. Åbne spørgsmål kan fx bruges til at spørge ind til borgerens egne tanker, ideer og ønsker. Modsat åbne spørgsmål giver lukkede spørgsmål, ofte anledning til ja/nej svar. I modellen ses nogle eksempler på lukkede spørgsmål.



Hjælpspørgsmål kan bruges til at spørge yderligere ind til det borgeren har sagt. Det kan fx være, at borgeren under samtalen nævner: *"Jeg kan ikke lide at være sammen med mange mennesker"*. Her kan du fx stille et hjælpspørgsmål og bede borgeren om at fortælle noget mere om det. Det kan være, at der kommer vigtig information frem, som kan være en hjælp i forhold til at finde den rigtige løsning. Måske er mange 10 eller tre. Du kan ikke vide det før end du får spurgt og lyttet til det borgeren fortæller dig. Når vi spørger uddybende ind kan dette minimere risikoen for tolkning og dermed mindske risikoen for misforståelse.

Figur 6
Eksempler på åbne spørgsmål, lukkede spørgsmål og hjælpspørgsmål

| Åbne spørgsmål | Lukkede spørgsmål | Hjælpspørgsmål |
|----------------------|-----------------------|-------------------------------------|
| Hvem? | Skal du gøre X? | Prøv at fortælle noget mere om det? |
| Hvad? | Vil du prøve X? | Ja, kan du sige lidt mere om det? |
| Hvilke? | Kan du gøre X? | O.k. hvad mere ligger der i det? |
| Hvornår? | Bør du prøve X? | |
| Hvordan? | Har du gjort X? | |
| (Overvej "hvorfor?") | Er du mødt i praktik? | |

Hvordan kan du som professionel samtalepartner hjælpe borgeren til at finde relevante løsninger?

Hvis du som fagperson anvender inddragende samtaletyper og teknikker, vil du i højere grad være i stand til at stille spørgsmål og lytte på en måde, så borgeren i højere grad er involveret i sit eget forløb. Langt de fleste mennesker er mere motiveret for handling imod de mål og ønsker de selv har været med til at udforme og har haft indflydelse på. Derfor er det vigtigt at stille spørgsmål inden du for tidligt i samtalen og/eller samtaleforløbet kommer med løsninger. Ved at træne forskellige typer af samtaler ud fra en konkret samtalemodel, vil du i højere grad blive i stand til at hjælpe borgeren i retning af realistiske og holdbare løsninger. Du sikrer samtidig, at du selv har mulighederne for øje og ikke fx lover borgeren noget, som ikke kan lade sig gøre. Det der



kendetegner de samskabende samtaler er, at du sammen med borgeren arbejder i retning af en fælles løsning. En måde at sikre, at I arbejder i samme retning er at have fokus på opbygningen af en samtale og på sigt et samtaleforløb. I denne artikel er fokus på en enkelt samtale og ikke hvordan du kan gøre igennem et længevarende samtaleforløb. Ved at følge en bestemt samtalemodel sikrer du også, at du under samtalen ikke så nemt mister fokus på, det I skulle tale om. Modellen kan også gøre det nemmere at holde egne forslag og løsninger tilbage og fx først komme med dem i løbet af (senere i) samtalen.

Hvordan kan du bygge dine samtaler op?

I min bog om "*Socialrådgivernes samtale – En praktisk håndbog i rådgivende, samskabende og coachende samtaler*" kan du se en model, der viser samtalsens forberedelse (inden samtalen), start, midte, afslutning og refleksion efter samtalen. Læs mere side 46-67 i bogen. Du kan også læse mere om de forskellige typer af samtaler og forskellige spørgsmål, du kan stille og mange eksempler omsat til faget. Hvis du ønsker at se en artikel om bogens forskellige samtaletyper kan du læse mere i tidligere artikel: "[Hvordan skabe udvikling gennem et samtaleforløb](#)".

Uddrag af en samskabende samtale

Samtalen foregår mellem en rådgiver (R) og en ung (U) i forbindelse med opstart af en praktik

Starten af samtalen: Velkomst og fælles rammesætning af, hvad samtalen skal handle om

R: I dag skal vi tale om, hvordan vi sammen får fundet en relevant praktik til dig. Hvad tænker du om det og hvad er vigtigt for dig at få talt om?

U: Jo, det kan vi godt, men jeg er bekymret for, om jeg kan klare en praktik, som jeg har det lige nu.

Samtalens midte: Sagsafklarende og udviklende spørgsmål

R: Hvad er det du er bekymret for? (Stiller sagsafklarende spørgsmål, spørger uddybende til og kobler sig på det den unge selv nævner)

U: Jo, sidste gang jeg var i praktik, fik jeg det faktisk værre af at være der og jeg fik endnu mere angst end jeg allerede havde i forvejen.



R: Ved du, hvad det var der var medvirkende til, at du fik mere angst? (Rådgiver spørger uddybende ind)

U: Jeg tror, at det var fordi, der var mange mennesker og jeg følte mig presset af at være der.

R: Så du oplevede, at der var mange mennesker og du følte dig presset af at være der. Hvis du skulle pege på nogle omstændigheder, som kunne gøre en kommende praktik for dig lidt nemmere, hvad kunne det så være? (Gentager og stiller herefter urdviklende spørgsmål)

U: Jeg trives bedst på en mindre virksomhed, hvor jeg kender de andre og hvor det ikke er for meget pres.

R: Så en mindre virksomhed, hvor du kender de andre og hvor der ikke er for meget pres er vigtigt for dig. Hvad skaber pres for dig? (Bruger spejling og gentager det den unge har sagt og forsøger at forstå ved at stille et åbent spørgsmål)

U: Hvis jeg fx skal starte for hårdt ud. Jeg tænker også, at det er vigtigt, at jeg starter på nedsat tid for nu har jeg gået hjemme i et ½ år.

R: Hvad tænker du vil være et realistisk timetal at starte på? (Lytter og inddrager den unge i planen)

U: Jamen det er nok ca. 20 timer om ugen. Jeg håber, at jeg med tiden kan komme op i tid og vil rigtig gerne, hvis jeg efterfølgende kan blive ansat, hvis jeg bliver tilfreds med at være der.

R: Det vil jeg rigtig gerne prøve at støtte dig i. Jeg vil gøre, hvad jeg kan for at finde en virksomhed, hvor hvis praktikken går godt, kan være gode muligheder for efterfølgende ansættelse. (Rådgiver har både borgerens og jobcenterets overordnede mål for øje – er opmærksom på vigtigheden af det rette match mellem den unge og virksomhed. Rådgiver er bevidst om, at hun tænker, at den unge måske har brug for konkrete redskaber, som hjælp til at håndtere angst)

R: I forhold til angst vil jeg høre, om du tidligere har talt med nogen eller prøvet noget som hjælper?

U: Nej, det har jeg ikke. Jeg har bare håbet, at det gik over af sig selv, men den er der jo stadig selvom jeg har været hjemme i et ½ år nu og troede det ville hjælpe.



R: Hvis jeg nu siger, at jeg tænker, at der kunne være flere muligheder for hjælp, som jeg gerne vil undersøge sammen med dig, hvad tænker du så? (R. er på vej til at træde ind i en slags ekspertrolle og vælger at præsentere den unge for de muligheder der kunne være. Spørger først den unge, hvad hun tænker om det)

U: Jo, det lyder som en god ide. Hvad er det for muligheder?

R: Jeg ved fra andre, at samtaler ved en psykolog som har erfaring med angst kunne være en vej at gå og vi har også kurser til at håndtere angst. Hvis du tænker psykolog kan du prøve at tale mere med din læge om det, da der kan være mulighed for, at han kan lave en henvisning. Hvad tænker du om de muligheder og hvordan lyder det for dig?

Samtalens midterfase fortsætter ved at rådgiver informerer om kurset til håndtering af angst. Rådgiver veksler mellem at stille spørgsmål, lytte og komme med forslag til ideer og i fællesskab forsøger at finde relevante løsninger både i forhold til hjælp i forhold til angst og finde en relevant praktikplads. De taler videre om opgaver, hvad arbejdsgiver skal have at vide ved henvendelsen (opmærksom på hvad den unge ønsker/ikke ønsker lederen skal vide). Ønsker til opgaver, geografisk placering.

Samtalens slutning: handlingsafklarende spørgsmål

R: Hvad har været vigtigst for dig at få talt om ved samtalen i dag? (R. beder om den unges respons og hvad den unge oplever har været vigtigst)

U: Det har været at få talt om min angst og få hjælp til at håndtere den og sikre, at den praktik jeg kommer i også er en jeg vil kunne klare at være i, så det ikke ender med endnu et nederlag. Jeg ved, at du vil hjælpe mig til at finde et godt sted. Jeg er også glad for vi fik talt om samtaler ved en psykolog. Jeg vidste ikke, at jeg kunne søge om tilskud til samtalerne (*Den unge har tillid til, at rådgiver vil hjælpe med at finde relevante løsninger, som giver mening og er realistiske*)

R: Hvad skal vi aftale, at jeg gør indtil næste gang vi ses og hvad gør du? (Handlingsafklarende spørgsmål)

U: Jeg vil rigtig gerne hurtigt i gang med samtaler ved en psykolog. Jeg vil gerne, at mødes igen efter, at du har kontaktet fx 2 virksomheder og så kan jeg høre mere om dem inden vi beslutter, hvor og hvornår jeg skal starte.



R: Det kan vi godt aftale. Jeg har allerede nogle steder i tankerne, som jeg tror vil passe godt til dig og i forhold til det du nævner er vigtigt for dig. (R. viser at tænkt at forsøge at tilgodese den unges ønsker. Vigtigt for den unge med indflydelse og mulighed for at til og fravælge ved at høre om flere praktiksteder). Hvad siger du til, at jeg kontakter dig igen om ca. 1 uge og hører, om du har fundet en psykolog og så har jeg haft talt med nogle mindre virksomheder og hørt, om de har nogle af de opgaver, du godt kunne tænke dig?

U: Jo, det lyder som en god ide.

Efter samtalen – opmærksomhedspunkter

Rådgiver forsøger at finde et relevant praktiksted, som kan honorere de ting, som er vigtige for den unge: Det er individuelt, hvad der er vigtigt men for netop denne unge er følgende vigtigt:

- Samtaler ved en psykolog til at håndtere angst og sideløbende med praktik
- Praktik et mindre sted og rådgiver undersøger flere muligheder
- Gradvis opstart på ca. 20 timer,
- Opmærksom på opgaver uden for meget pres,
- Gode muligheder for efterfølgende ansættelse
- Tæt opfølgning fra rådgivers side

Måske du som læser selv har nogle tanker om, hvornår du har afholdt en samskabende samtale? Måske du får tanker om, hvad det var, der gjorde det muligt, at I arbejdede sammen og i samme retning imod fælles mål og delmål og fik talt om og iværksat relevante og hjælpsomme indsatser?

Ulla Vestergaard. www.coachingograadgivning.dk - uvestergaard@gmail.com - December 2017

----- Læs mere i bogen (2017) "Socialrådgiverens samtaler – En praktisk håndbog i rådgivende, samskabende og coachende samtaler." Læs om bogen på www.coachingograadgivning.dk



[Bogen kan fås på www.saxo.com](http://www.saxo.com)

----- **Udtalelser om bogen**

”Rådgiverens samarbejde med og tro på borgeren er afgørende for de resultater, der kan skabes. Der er behov for et vedvarende fokus på samtalen som et af de vigtigste redskaber i beskæftigelsesindsatsen. Denne bog er et godt input til dette fokusområde. Bogen er praksisnær og omsætter på relevant vis coachingbegrebet til daglig praksis via mange gode eksempler. Bogen er relevant læsning for alle, der arbejder med rådgivning af borgere på social- og beskæftigelsesområdet.” **Jesper Dahlgaard.** *Jobcenterchef, Aalborg Kommune.*

” Grundlæggende synes jeg simpelthen, bogen i forhold til sin valgte genre og målgruppe er smadder god. Der etableres en rigtig fin balance mellem noget MEGET STRAMT konceptuelt/manual-agtigt og samtidig tydelige markeringer af, at man som professionel samtalepartner ALDRIG kan regne med, at teknikken gør arbejdet for én, men konstant må lade sig lede af den situationsbestemte kontekst – en kontekst, som forfatteren formår at udfolde og variere med ofte stor livfuldhed. Bogen tydeliggør at selvom socialrådgiverfaget kan trække på inspiration fra alle mulige eksisterende samtaletraditioner, så har faget også sin HELT SÆRLIGE og ufravigelige, professionelle platform og etos. Tekstens oplevede konsistens er HELT OPPE AT RINGE.” **Søren Willert.** *Lektor/assoc. Professor og underviser på Master i Organisatorisk Coaching, Aalborg Universitet.*

” Ulla Vestergaard har med udgivelsen af denne bog skabt et unikt supplement til den øvrige faglitteratur på området. Bogen adskiller sig især ved, at det ved hjælp af konkrete eksempler vises, hvordan den coachende og motiverende tilgang kan tilpasses de forskellige samtaletyper, som anvendes i den beskæftigelsesrettede indsats. Samtidig tages der højde for den myndighedsrolle, som også er et vilkår for mange rådgivere. Bogen er skrevet i et letforståeligt sprog og er med sin opbygning meget anvendelig som et opslagsværk, der kan understøtte rådgiverens forberedelser og refleksioner, således at effekten af et samtaleforløb optimeres. Bogen vil helt klart være at finde på mit skrivebord fremover.” **Tine Andersen.** *Jobcenterrådgiver, Aalborg Kommune.*

” En anerkendelse af mit fag. Relevant og brugbar.” **Ann Louise Thomsen.** *Ungerådgiver, Rebild Kommune.*

”Faget har med denne bog fået et lærebogsmateriale, der i høj grad tilgodeser behovet for praksisomsætning.” **Frank Nielsen.** *Underviser og tidligere studienævnsformand, Socialrådgiveruddannelsen ved Aalborg Universitet*

” Det har været en behagelig gennemlæsning, du skal have ros for en letlæselig tekst. Jeg synes, dine modeller og tankegang giver supergod mening. Jeg synes virkelig, at bogen tager læseren i hånden og giver mange gode inputs samt konkrete praktiske værktøjer, der kan hjælpe selv den erfarne socialrådgiver med at få mere effektive samtaleforløb. Jeg oplever, at bogen med sit praksisnære fokus udfylder et tomrum i et ellers velbeskrevet område. Bogen giver læseren konkrete modeller og spørgsmålseksempler, der kan tilpasses den enkelte samtaletype. De mange forskellige typer af spørgsmål er guld værd for en ”grøn” socialrådgiver. Jeg er stor fan af kapitel 7 – det er her, hvor det hele går op i en højere enhed. Jeg tænker, der er rigtig mange socialrådgivere, både nyuddannede og erfarne, som kan blive inspireret af dine praksisnære metoder. Du evner i dine samtaleguider at komme hele vejen rundt ift. overvejelser før, under og efter samtalen.” **Kristian Kjær.** *Socialrådgiver, Ungeenhed, Rødovre Kommune.*

” Spændende læsning. Bogen kommer med gode forslag til, hvordan rådgiveren kan imødekomme den kompleksitet som myndighedsrollen giver. Man sidder som læser tilbage med en følelse af lethed.” **Anne Madsen.** *UU, Skanderborg Kommune.*