

# Indledning

Hvordan kan du som socialrådgiver være både myndighed, ekspert, hjælper, motivator og procesansvarlig?

Denne bog giver dig indsigt i, hvordan du kan skifte mellem alle rollerne og samtidig bevare alliancen med borgeren. Den er en praksisorienteret hjælpeguide til de forskellige samtaler, du som socialrådgiver har brug for at mestre. Bogen præsenterer:

- ⊙ Fire typer af rådgivende samtaler
- ⊙ Hvordan du opbygger coachende og samskabende samtaler

Et ideal skyller ind over den offentlige sektor og rådgiverfaget. Idealet om, at vi som socialrådgivere ikke kun skal være myndighedspersoner (tildele eller give afslag på ydelser). Vi skal være eksperter, borgerens hjælper og ansvarlig for at lede processen. Vi skal også kunne skabe indre motivation og udvikling og støtte borgeren i fortsat at være eller blive selvhjælpen og tage ejerskab for eget liv. Borgeren skal selv kunne tage handling mod et delmål eller mål, han enten selv har defineret eller i samarbejde med rådgiver har aftalt at arbejde i retning mod. De forskellige roller og kompetencer stiller krav til, at vi kan skabe en alliance med borgeren – skabe en vis enighed

om mål/delmål og metoder samt et følelsesmæssigt bånd indenfor de rammer, som lovgivningen og organisationen har udstukket.

## **Hvordan adskiller rådgiverbaseret coaching sig fra andre former for coaching?**

Bogen omsætter coachingbegrebet i en form, der kan bruges i rollen som myndighedsperson. Bogen er praksisnær og går bevidst ikke i dybden med en bestemt teoretisk retning, som mange andre bøger gør, men kommer med praktiske anvisninger til, hvornår du kan vælge at gøre hvad. Der er skrevet mange artikler og bøger om "traditionel coaching", "ledelsesbaseret coaching" og "coaching i organisationer", men meget lidt er omsat til socialrådgiverens rolle. Når du som rådgiver fx coacher borgeren, har du en anden rolle end den eksterne coach. Som socialrådgiver har du større magt end en ekstern coach. Du skal både varetage en lovgivning og indgå i et politisk system og skabe udvikling og være borgerens hjælper. Din rolle adskiller sig også fra ledere, der primært coacher medarbejdere på arbejdsrelaterede emner. Fx befinder mange borgere sig i svære livssituationer, hvor I også arbejder med personlige og private udfordringer. Det er her vigtigt ikke at forfalde til rollen som enten terapeut eller ekstern coach – mange velskrevne bøger og spørgsmålstyper henter deres inspiration fra denne type rolle.

Vi skal derfor redefinere både "traditionel coaching" og "ledelsesbaseret coaching" til rådgiverbaseret samtale. Socialrådgiveren har modsat den eksterne coach også en myndighedsrolle, hvilket giver et mere asymmetrisk magtforhold. Vi kan og skal som socialrådgivere skifte mellem forskellige samtaletyper og tilgange. Det er vigtigt, at vi som socialrådgivere ikke "kun" anvender coachende samtaler. Rådgiveren må tydeliggøre den organisatoriske ramme og intention for

samtalen og dermed tydeliggøre det råderum, borgeren kan udfolde sig indenfor. Forskellen på ledercoachens rolle og rådgivercoachens rolle er blandt andet, at socialrådgiveren er underlagt andre former for lovgivning og i højere grad taler om private og personlige emner og temaer med borgeren. Du skal både kunne lede borgeren og samtidig hjælpe og møde borgere, som i perioder har store udfordringer. Husk, at coaching ikke erstatter behovet for tværfaglig indsats og behandling, men kan bruges supplerende og til at skabe motivation.

### **Det, du lærer ved at læse bogen, er at**

- ⊙ Skabe en god relation til borgeren – en borgeralliance – og bevare den igennem et samtaleforløb.
- ⊙ Rammesætte og styre dine samtaler.
- ⊙ Opbygge rådgivende, samskabende og coachende samtaletyper.
- ⊙ Stille spørgsmål, der matcher borgeren og borgerens livssituation. Spørgsmålene i denne bog er omsat til de borgere, vi møder.
- ⊙ Skabe udvikling og hjælpe borgerne til at nå deres mål og delmål, samtidig med at du er opmærksom på lovgivningen og organisationens rammer.
- ⊙ Skabe en ”tilpas forstyrrelse” både med din rådgivning og med de spørgsmål, du stiller.
- ⊙ Tænke samtaleforløb ind i en proces.

### **Bogens opbygning**

Bogen er opdelt i 7 kapitler, der gradvist opbygger socialrådgiverens samtaler. Jeg anbefaler, at du læser kapitlerne i krono-

logisk rækkefølge. I kapitel 1 introduceres du for en samtalemodel, som resten af bogen er bygget op om. De efterfølgende kapitler står dels selvstændigt, dels bygger de videre på og trækker tråde tilbage til de foregående kapitler.

I **kapitel 1** præsenteres først bogens overordnede samtalemodel, der består af tre samtaletyper:

- ⊙ Rådgivende
- ⊙ Coachende
- ⊙ Samskabende

Bogen udfolder fire undertyper af rådgivende samtaler:

- ⊙ *Myndighedssamtaler*
- ⊙ *Samtaler, hvor beslutningen er truffet*
- ⊙ *Samtaler med behov for ekspertviden*
- ⊙ *Samtaler, hvor rådgiver tager aktiv handling (hjælper)*

Den coachende samtale bruges ved de samtaler, hvor der er klarhed i forhold til organisationens mål, og hvor borgeren forventes at have svaret ”inde i sig selv”.

I den samskabende samtale definerer borgeren sammen med rådgiver, hvad der skal tales om, og hvilke delmål og mål der skal arbejdes henimod. De samskabende samtaler kombinerer elementer fra både de rådgivende samtaler og de coachende samtaler.

Det primære fokus i kapitel 1 er de fire rådgivende samtaler.

**Kapitel 2** sætter særligt fokus på **de samskabende og coachende samtaler**. Der er fokus på opbygningen af de to samtaletyper. Der er eksempler på åbne, lukkede og hjælpende spørgsmål. Du kan se, hvordan du kan rammesætte dine samtaler, hvilke spørgsmål du kan stille fx i starten af dine samtaler, i midten og i slutningen af samtalerne. Der vil være særligt fokus på følgende åbne spørgsmålstyper:

- ⊙ Rammesættende
- ⊙ Sagsafklarende
- ⊙ Udviklende
- ⊙ Handlingsafklarende

I kapitel 1 og 2 er der overvejelser og eksempler på, hvornår hvilke samtaletyper har deres styrker, og hvornår du med fordel kan skifte til en anden samtaletype.

**Kapitel 3** har fokus på, hvordan og hvornår vi *misforstår* eller *forstår* hinanden. Vi sætter fokus på begrebet *forstyrrelse*. Ved hjælp af begrebet etableres en teoretisk ramme for at skabe udvikling og minimere misforståelse mellem borger og rådgiver. Der vil være eksempler på, hvordan du med dine spørgsmål, din rådgivning og aktiviteter kan skabe en for stor, en for lille eller en tilpas forstyrrelse.

I **kapitel 4** ser vi nærmere på den forskning, der viser, hvad der virker i forhold til samtaler, og omsætter den til rådgiverens rolle. Vi ved, at der er en række faktorer, som har stor betydning. En alliance med borgeren er den vigtigste faktor for at skabe udvikling i et samtaleforløb. Valg af samtaletype kan have afgørende betydning for, hvor stærk borgeralliancen kan blive. Og dermed for, hvor meget udvikling der kan ske.

I **kapitel 5** svarer vi på nogle af de hyppigst stillede spørgsmål, som opstår, når rådgiveren begynder at anvende de samskabende og coachende samtaler i praksis. Også de coachende og samskabende samtaler omsættes yderligere til rådgiverens rolle.

I **kapitel 6** ser vi, hvilke spørgsmål du kan stille borgere, som befinder sig i en række forskellige, svære livssituationer. Det primære fokus er, hvilke spørgsmål du kan stille og hvordan. Det er en kunst at stille de rigtige spørgsmål og stille udviklende spørgsmål, som kan hjælpe personen til at se nye perspektiver og handlemuligheder.

I **kapitel 7** illustreres en case, hvor der er uddrag af et samtaleforløb, som viser, hvordan du i praksis veksler mellem flere af bogens samtaletyper, og overvejelserne bag. I kapitlet ses også en opsamling af, hvad du har lært ved at læse bogens øvrige kapitler, og hvordan du bruger værktøjerne i praksis gennem et samtaleforløb. Du bliver mere bevidst om, hvordan du kan lede dine samtaleforløb.

## **Hvem kan have gavn af bogen?**

Formålet med bogen er at vise, at forskellige samtaletyper kan bruges og kombineres på en måde, der giver mening for netop rådgiverens praksis. Jeg håber, at bogen vil være en hjælp for socialrådgivere og studerende såvel som for andre fagpersoner ansat indenfor det sociale område, og at den ikke mindst vil være til gavn for og styrke samarbejdet mellem rådgiver og borger.

Bogen er målrettet det sociale område, og den henvender sig særligt til praktikere, som varetager en myndighedsrolle og både skal administrere en lovgivning og afholde involverende

samtaler. Det kan fx være socialrådgivere, sagsbehandlere og andre fagpersoner indenfor socialt arbejde, herunder beskæftigelsesområdet, børn og unge-området, familieafdelinger og handicap. Bogen henvender sig også til praktikere, der kan have en mindre udtalt myndighedsrolle, men et stort fokus på udviklende samtaler. Det kan fx være virksomhedskonsulenter, bostøttemedarbejdere, støttekontaktpersoner, misbrugsbehandlere, rådgivere i psykiatrien, UU, vejledere og mentorer.

Bogen er også brugbar for socialrådgiverstuderende, idet den giver konkrete redskaber og kommer med mange eksempler på, hvordan man kan opbygge samtaler, og eksempler på spørgsmål, man kan stille.

Bogen kan med fordel indgå som en del af en efteruddannelse for nye såvel som mere erfarne socialrådgivere. Eller skræddersyede forløb for mindre grupper af medarbejdere, som ønsker at have fokus på samtalen.

Konsulenter og afdelingsledere indenfor det sociale område kan bruge bogens værktøjer til at tale om samtaleprocessen i sagsforløbet. Værktøjerne kan bruges til at skabe et fælles sprog og til at fremme opmærksomhed, refleksion og læring i forhold til, hvad der virker på samtaleprocessniveau.

## Professionelle samtalers to niveauer

---

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Procesniveau</b> | Procesniveau har fokus på, hvordan socialrådgivere driver samtalen fremad. Fx via valget af samtaletyper og samtalefaser. |
|---------------------|---|

### **BOGENS FOKUS**

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Indholdsniveau</b> | Indholdsniveauet er konkrete emner, som drøftes, og beslutninger, der træffes. |
|-----------------------|--|

---

Bogen er også skrevet til dig, som har interesse for forskellige samtaler, herunder rådgivende, samskabende og coachende samtaler, og ønsker inspiration til opbygningen af en samtale og samtaleproces og spørgsmål, som kan anvendes til forskellige livssituationer. Bogen samler alle samtaletyperne i én bog. Bogen går ikke i dybden med en bestemt teoretisk retning (såsom systemisk, narrativ eller kognitiv), men beskriver mere generelt forskellige samtaletyper i socialt arbejde.

Bogen har primært eksempler fra beskæftigelsesområdet. I bogen veksles der mellem begreberne "socialrådgiver", "du" og "rådgiver".

## Ønsket med bogen

Ønsket med bogen er at vise, hvordan forskellige samtaletyper hjælper socialrådgiveren til at mestre alle rollerne: som myndighed, motivator, ekspert, hjælper og procesansvarlig. Jeg håber, at bogens tanke- og handleværktøjer bliver til gavn og nytte for de mange borgere, som oplever "systemet" på egen krop og sjæl.

