

Af Ulla Vestergaard. Konsulent, socialrådgiver, certificeret coach, certificeret mindfulness-instruktør og underviser. Forfatter til bogen (2017) "*Socialrådgiverens samtaler – En praktisk håndbog i rådgivende, samskabende og coachende samtaler.*"

## **Den professionelle samtale**

### **Leder? Sagsbehandler? Konsulent? Hvornår bør du overveje IKKE at afholde samskabende eller coachende samtaler?**

Samskabende, coachende, motiverende, involverende eller udviklende samtaler er meget oppe i tiden og har mange navne. Jeg er selv stor fortaler for netop disse typer af samtaler, når de bliver anvendt i den rette kontekst. Men hvornår bør du som fx leder, sagsbehandler, konsulent og/eller ekspert på et område overveje IKKE at bruge dem?

### **Hvornår skal samskabende og coachende samtaletyper ikke bruges?**

Nedenfor er fem eksempler på hvornår du skal overveje IKKE at bruge samskabende og coachende samtaletyper.

#### **Ekspertsamtaler**

Er samtaler hvor den anden person har brug for din merviden og ekspertviden, som ikke kan opnås ved at du primært stiller spørgsmål, da personen højest sandsynlig ikke selv vil kunne finde frem til svarene.

*En ekspertsamtale kan sammenlignes med de samtaler, mange har ved lægen, hvor patienten oftest ikke selv kan og skal stille sin egen diagnose eller komme med relevante behandlingsforslag.*

#### **Myndighedssamtaler, inden en beslutning træffes**

Her kan det være vigtigt, at personen bliver ordentligt vejledt, rådgivet og informeret om fx lovgivningen og/eller organisationens regler og rammer for hvad der ikke er muligt/muligt og hvilke overvejelser der vil indgå i beslutningen. Forsøg så vidt muligt at skabe gennemsigtighed.

*Det kan fx være samtaler, hvor en leder fortæller en medarbejder, hvad der er muligt/ikke muligt i forhold til organisationens rammer, retning og mål. Fx samtaler om*

kommende/ønskede ændringer i arbejdsforhold. *Ved sådan en samtale er det vigtigt, at lederen oplyser medarbejderen om, hvad der er muligt/ikke muligt.*

### **Når beslutningen er truffet/efter afgørelser**

En samtale lige efter, at en afgørelse er faldet negativt ud set fra den anden persons perspektiv. Det behøver ikke kun at være tale om en formel afgørelse, som er truffet i henhold til lovgivningen men kan også være noget som ikke er muligt/tillades i organisationen. Lige efter et afslag, vil der være stor sandsynlighed for, at personen ikke er klar til at samskabe nye delmål eller mål før senere i samtaleforløbet.

*Det kan fx være en medarbejder, som ikke fik "den årlige bonus" som ønsket eller månedlige lønstigning. Det kan være medarbejderen, som ikke fik de opgaver eller den stilling, som hun havde søgt og forventet.*

Ved netop denne samtale er det ikke sikkert, at medarbejderen lige nu er parat til at høre om de nye og måske ikke ønskede opgaver.

### **Når der ikke er et reelt råderum i samtalen**

Det er mere en SKAL-samtale end KAN-samtale. Her vil det være uetisk og nemt blive opfattet som en "pseudo-samtale" at forsøge at være involverende og samskabende, hvilket kan gå udover tilliden og påvirke alliancen også senere i et samtaleforløb. *Et eksempel kan være en forandring i organisationen (eller nye vilkår for opgaveløsningen), som allerede er besluttet/fastlagt og hvor samtalen mere handler om information og orientering snarere end mulighed for at inddrage.*

### **Hvis der er brug for at du beslutter og handler og på den måde hjælper**

Samtaler med en borger, kunde, elev, medarbejder, patient som har brug for din aktive hjælp og handlen her og nu. Det kan fx være en situation, hvor personen lige nu har det psykisk og fysisk meget dårligt og er i en stor krise. Personen er i en situation lige nu, hvor hun ikke kan overskue at svare på åbne spørgsmål, samskabe delmål og forslag til handling men har brug for din aktive hjælp og handlen her og nu. Det kan være, at den bedste hjælp du kan give er at beslutte, hvad der skal ske og handle for personen, fremfor bare at være lyttende og støttende.

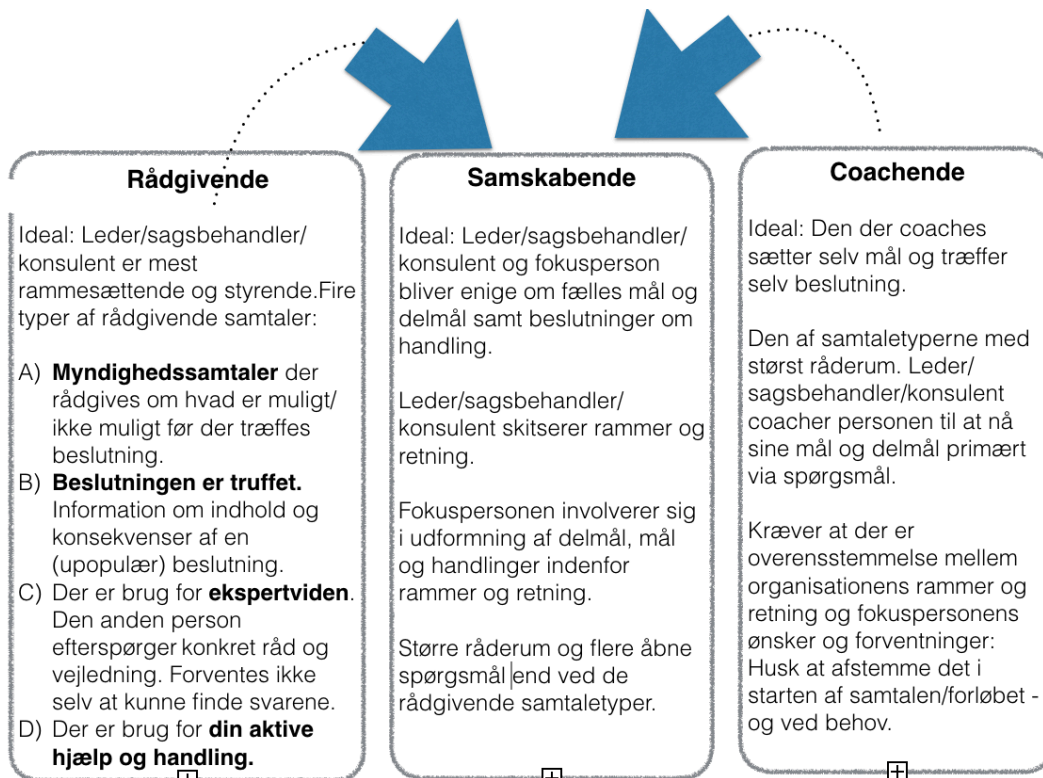
## Hvordan vælges den rigtige samtaletype?

Det hjælper at have et sprog for forskellige samtaletyper og at se dem i forhold til hinanden for bedre at forstå forskelle og ligheder. Nedenfor ses en model for tre samtaletyper, rådgivende, samskabende og coachende.

I nedenstående figur ser du 3 grundlæggende samtaletyper. Den første er de rådgivende samtaler, som er inddelt i 4 forskellige samtaler med forskelligt fokus og indhold. Den første er en myndighedssamtale, hvor det primære fokus er at forklare, hvad der er muligt/ikke muligt. Den næste samtale er den samtale, som afholdes lige efter, at modparten har fået information om en upopulær besked. En ekspertsamtale er de samtaler, hvor det giver bedst mening, at du kommer med fx råd, ideer og forslag, som personen med stor sandsynlighed ikke selv ville være kommet på. Det kan nogle gange give den bedste form for hjælp fremfor primært at stille åbne spørgsmål og forvente, at personen har svarene selv. Den sidste type af de rådgivende samtaletyper er den, hvor du tilbyder din aktive hjælp. Det kan fx være at personen lige nu befinder sig i en stor krise.

De samskabende samtaler er de samtaler, hvor fagpersonen/lederen sammen med den anden person bliver enige om fælles mål og delmål samt beslutninger om handling. Her vil du typisk stille flere spørgsmål end ved de 4 rådgivende samtaler.

De coachende samtaler er de samtaler, som er mest "magtfrie" forstået på den måde, at du som leder/fagperson som udgangspunkt stiller spørgsmål og lytter. Du holder egne ideer og forslag tilbage og den anden person sætter selv mål og træffer beslutning.



Tre grundlæggende samtaletyper. Ulla Vestergaard, 2018. Baseret på Vestergaard (2017): Socialrådgiverens samtaler

Hvis du anvender samtaletyperne reflekteret og i forhold til, hvad der er mest brug for ved dine samtaler optimeres sandsynligheden for, at du skaber og bibeholder en alliance med den anden person uanset om det er en kunde, en borger, en medarbejder, en elev, en patient eller for den sags skyld i dit privatliv og skaber bedre resultater.

Se flere artikler på [www.ullavestergaard.dk](http://www.ullavestergaard.dk)

Læs mere i min bog om *"Socialrådgiverens samtaler – En praktisk håndbog i rådgivende, samskabende og coachende samtaler."*

Ulla Vestergaard, marts 2018.

[www.ullavestergaard.dk](http://www.ullavestergaard.dk)

Tlf. 4081 0508