

Artikel af Ulla Vestergaard indehaver af Ulla Vestergaard og Mindfulness Aalborg. Ulla Vestergaard er certificeret coach, forfatter, underviser og socialrådgiver. Specialist i mindfulness og certificeret mindfulness-instruktør med afsæt i en 3-årig uddannelse,

12. juni 2018.

Hvordan skaber du relevante samtaleforløb og hjælper borgeren tættere på job og uddannelse?

I denne artikel beskriver jeg først, hvorfor det er vigtigt at arbejde med alliancen for at skabe bedre samtaleforløb og resultater. Efterfølgende viser jeg, hvorfor det er vigtigt at kunne veksle mellem forskellige typer af samtaler igennem et samtale-forløb og hvad forskellen er på at have fokus på enkelte samtaler kontra overblik over et samtale-forløb. Det kræver forskellige kompetencer.

Artiklen baserer sig på min bog: *Socialrådgiverens samtaler – En praktisk håndbog i rådgivende, samskabende og coachende samtaler.*

Hvad er forskellen på relation og alliance?

Begrebet alliance skal forstås bredere end relation og er samtidig mere specifikt. Alliance skal forstås som bestående af tre dele:

- Enighed om mål og delmål (fælles mål)
- Enighed om den enkelte samtales fokus og metoder samt om forløbets fremgangsmåder/aktiviteter til at nå det fælles mål (Det har betydning for om samtalen og forløbet opleves som meningsfuldt)
- Et følelsesmæssigt bånd mellem rådgiver og borger, hvor borgeren føler sig forstået, bekræftet, anerkendt, værdsat og oplever tillid og tryghed.

Borgerens opfattelse af alliancen med rådgiver eller fagpersonen er et væsentligt grundlag for fremskridt.

Hvordan skabes og bibeholdes en alliance?

Det er ofte nemmere at rammesætte en enkelt samtale eller enkeltstående samtaler i fællesskab med borgeren. Det bliver ofte mere komplekst, når der er tale om længerevarende samtaleforløb. Rammesætningen i samtalerne kan være forskellig fra gang til gang og indholdet i samtalerne kan også være meget forskelligt fra gang til gang. Det er vigtigt, at tydeliggøre de forskellige typer af samtaler. Du kan fx sige *i dag skal vi have en samtale, hvor jeg først fortæller om lovgivningen, da det er vigtigt, at du kender den.* Eller *i dag giver det bedst mening, at vi sammen bliver enige om, hvad vi skal tale om og hvordan vi sammen kan arbejde i*

retning af næste skridt, som er praktik. Det er vigtigt at tydeliggøre de forskellige samtaleforløb, da det ellers kan medføre risiko for misforståelse, usikkerhed, utryghed, konflikter og måske klager. Uanset om du er rådgiver, jobkonsulent, virksomhedskonsulent eller mentor er det vigtigt at være bevidst om de forskellige typer af roller og samtaletyper, da det ellers kan påvirke alliancen. Derfor er det vigtigt at have fokus på processen i et samtaleforløb og ikke "kun" fokus på den eller de enkelte samtaler.

Hvad kan ødelægge en alliance?

Rådgiver har haft 3 samtaler med en aktivitetsparat borger, som har problemer udover ledighed. Rådgiver har valgt at afholde coachende samtaler, som er de samtaler, hvor borgeren har størst råderum. Rådgiver har rammesat alle 3 samtaler ved at spørge, hvad borgeren selv ønsker og gerne vil og har ikke informeret om lovgivningen og de muligheder og konsekvenser, der kan være. Borgeren har frivilligt ønsket at ville deltage i praktik og har selv bestemt praktiksted og timetal. Rådgiver og borgeren har indtil nu haft en god relation. Rådgiver finder undervejs i forløbet ud af, at borgeren ikke længere møder i praktikken. Hvad gør du som rådgiver? Fortsætter du med, hvad-vil-du-selv-strategien? Altså den coachende stil? Vælger du den samskabende stil, hvor du sammen med borgeren forsøger at arbejde i retning af delmål og mål? Eller vælger du en rådgivende samtale, hvor du informerer borgeren om lovgivningen og evt. konsekvenser af udeblivelse?

Hvordan tænker du, at det påvirker borgeren og din ellers gode relation, hvis du vælger den ene fremfor den anden type af samtale?

Hvordan vil det være mest fair overfor borgeren at håndtere denne situation?

Når man ikke er tydelig omkring sin rolle eller samtaletype og konsekvenserne, kan det skabe usikkerhed og gå udover alliancen. Borgeren kan opfatte de ting, der sker som tilfældige og uforudsigelige.

Et eksempel som påvirker (ødelægger) alliancen mellem leder og medarbejder

For at koble ovenstående til rollen mellem leder og medarbejder ser du følgende eksempel: Nærmeste leder indkalder en af sine medarbejdere til en samtale uden at informere medarbejderen om, hvad samtalen går ud på. Lederen starter med at spørge medarbejderen, hvad hun ønsker at tale om og nævner ikke, hvad de skal tale om. Medarbejderen opfatter indledningen som en samtale med et stort råderum (coachende samtale) og begynder at tale om, hvad hun ønsker af opgaver. Efterfølgende og et stykke henne i samtalen oplyser lederen, at samtalen går ud på at fortælle, at hun skal flyttes til en anden afdeling. Medarbejderen bliver helt forbavset og chokeret over denne besked, da hun var helt uforberedt på, at det var det samtalen gik ud på og ikke troede, at det var det mødet skulle handle om. Medarbejderen

går derfra skuffet, vred, trist og frustreret. Hun oplever derefter, at alliancen, som inden var god blev ødelagt. Derfor er rammesætningen, tydelighed og fokus på samtaletypen vigtig, hvad enten du er rådgiver, leder eller ansat i en anden funktion, hvor du har professionelle samtaler. Medarbejderen var højst sandsynlig blevet skuffet og træt af resultatet af samtalen uanset, hvordan lederen havde gjort det, men opfattelsen af processen ville have været en anden, hvis hun var blevet ordentligt informeret og samtalen var blevet rammesat tydeligt fra starten.

Derfor er det vigtigt at være bevidst om at rammesætte, være tydelig og italesætte om og hvor stort et råderum, der er.

Hvilke faktorer kan påvirke et samtaleforløb?

- 1) Enighed om mål og delmål (fælles mål). Hvordan arbejder du med fælles mål og delmål?
- 2) Enighed om den enkelte samtales fokus og metoder samt om forløbets fremgangsmåder/aktiviteter til at nå det fælles mål (Opleves samtalen og forløbet som meningsfuldt) – Hvordan er du med til at gøre samtalen og forløbet meningsfuldt? Hvilke faktorer er med til, at fx praktikforløb lykkes? Hvilke overvejelser gør du dig undervejs?
- 3) Et følelsesmæssigt bånd mellem fagperson og borger, hvor borgeren føler sig forstået, bekræftet, anerkendt, værdsat og oplever tillid og tryghed. Borgerens opfattelse af alliancen med rådgiver er et væsentligt grundlag for fremskridt.
- Hvordan skaber du den fornødne tillid og tryghed? Hvad er med til, at borgeren oplever sig set, mødt og forstået?

Rådgivers tro på borgeren er vigtig for de resultater, der skabes

Det er velkendt forskning fra blandt andet Vækstcenteret, at rådgivers tro på borgeren er vigtig for de resultater der skabes. Den kan udfoldes på den måde, at rådgivers tro på, at lige præcis den indsats er den rigtige for netop denne borger, som lige nu befinder sig i den livssituation. Fx om rådgiver tror på, at der findes de relevante og meningsfulde tilbud og muligheder, der skal til for at hjælpe personen med at nå det overordnede mål. Om det fx er muligt at finde og iværksætte et relevant match mellem borger og virksomhed. Om virksomheden har de kompetencer, der fx skal til for at hjælpe borgeren videre og om borgeren passer til lige præcis den virksomhed.

Du kan fx stille dig selv følgende spørgsmål:

- Hvordan kan du i dine samtaler skabe håb og forventninger til, at et forløb og/eller til, at en praktik kommer til at lykkes?
- Hvad gør du allerede og hvordan virker det?
- Hvad kan du gøre med af/mindre af i dine samtaler?
- Hvilke af dine tanker eller antagelser er du bevidst om kan gå udover din tro på borgeren?
- Hvornår har du fået skabt et rigtig godt match mellem borger og virksomhed/uddannelsessted? Hvad var medvirkende til, at det lykkedes?

Forskellen på at tænke i enkelte samtaler kontra fokus på processen i et samtaleforløb

Når du afholder en enkelt samtale, har du typisk opmærksomhed på indholdet af lige netop denne samtale. Det kan fx være, at du ved en 1. gangs samtale har fokus på at skabe en god relation og måske stiller spørgsmål, som giver dig mere viden om borgeren. Det er de spørgsmål jeg i min bog: *"Socialrådgiverens samtaler"* kalder for sagsafklarende spørgsmål (indenfor systemisk teori kaldes de for lineære spørgsmål). De giver dig som fagperson viden om borgeren, men skaber ofte ikke ny viden hos borgeren, da du spørger til ting borgeren allerede ved altså velkendt information. Eksempler på sagsafklarende spørgsmål er fx

- Hvornår blev du første gang syg?
- Hvilke ansættelser har du haft?

Hvad gør du typisk ved en 1. gangs samtale i den funktion du er ansat i? Hvilke spørgsmål stiller du eller kommer du mest med rådgivning?

Ved et længerevarende samtale-forløb vil du typisk have fokus på samtaleprocessen

Det kræver ofte flere kompetencer at lede processen i et samtaleforløb end bare en enkelt samtale. Det er de kompetencer, der også kaldes for "gamemaster" færdigheder, hvor du har fokus på, hvor I er på vej hen. Lidt ligesom en kaptajn på et skib, som har overblikket over, hvor I gerne skal nå hen og hvad der skal til for at nå derhen.

Udviklende spørgsmål kan få borgeren tættere på job og uddannelse

For at lede et samtaleforløb, kræver det, at du kan veksle mellem forskellige typer af samtaler og spørgsmål. Hvis samtalen eller samtalerne skal medvirke til at skabe fx motivation, håb og udvikling kræver det andre og flere kompetencer. Ved de samtaler, hvor der fx er brug for at spørge uddybende ind til borgerens situation for at skabe et relevant match i forhold til

uddannelse eller virksomhed, giver det ofte mening også at stille andre spørgsmål end sagsafklarende (også kaldet lineære spørgsmål). Det kræver et højere abstraktionsniveau at stille udviklende spørgsmål (også kaldet cirkulære spørgsmål indenfor systemisk teori), da de spørgsmål i højere grad kan være med til at skabe en "tilpas forstyrrelse", som kan hjælpe borgeren skridtet videre. Det er de spørgsmål, som kan hjælpe borgeren til at få øje på nye vinkler og perspektiver end hvis du ikke havde stillet de spørgsmål eller kun stillet sagsafklarende spørgsmål. De spørgsmål kan være med til at borgeren kommer tættere på det overordnede mål om job eller uddannelse.

Hvilke sagsafklarende spørgsmål stiller du? Hvilke udviklende spørgsmål anvender du? Er du bevidst om forskellen på de sagsafklarende og udviklende spørgsmål? Du kan også se mere i kapitel 1, 2 og 6.

Hvilke kompetencer kræver det både at være samskabende og skabe udvikling?

Arbejdet i fx et jobcenter kan være komplekst på flere måder:

- 1) Målgruppen du arbejder med. Det kræver ofte specialviden og mange borgere får måske ikke den fornødne hjælp og behandling i fx psykiatrien eller andre områder. Hvis du som rådgiver, jobkonsulent skal hjælpe personer med komplekse udfordringer, kræver det faglige kompetencer og indsigt. Nogle har du måske allerede qua din uddannelse og eller efteruddannelse og andre må du erhverve dig hen af vejen.
- 2) At kunne mestre både at være myndighed, motivator, ekspert, hjælper og have fokus på samtaleforløbet kræver kompetencer.

Hvilken viden har du allerede fra din uddannelse og eller efteruddannelse og kurser om den målgruppe du arbejder med?

Hvilke samtale-kompetencer har du allerede?

Hvordan kan du være samskabende i forhold til fx en praktik eller uddannelse?

- Hvad skal der evt. arbejdes med inden borgeren bliver klar og hvilke områder, kan der arbejdes med i praktikken eller på uddannelsen?
- Hvordan får du lavet det rigtige match mellem borger og virksomhed?
- Hvad skal du spørge ind til hos borgeren og forsøge at afklare?
- Hvad skal du kigge efter hos virksomheden for at lave det helt rigtige match?

Hvilke spørgsmål stiller du til borgeren og virksomheden, hvis du skal finde en relevant praktik?

Hvad kunne evt. være vigtige områder at spørge ind til:

- Borgerens egne ønsker, forventninger
- Bekymringer
- Håb
- Helbred
- Skånehensyn
- Behov
- Brug for hjælp til
- Tidligere erfaringer, hvor noget er lykkedes/ikke lykkedes
- Personer som kan være en støtte
- Hvad er der brug for sideløbende med praktikken?
- Konkrete aftaler

Hvilke spørgsmål har du eller dine medarbejdere god erfaring med at stille?

Hvordan øger du sandsynligheden for et godt match mellem borger og virksomhed?

- Har du relevant viden om borgeren og borgerens situation og behov?
- Hvilken type af virksomhed er der brug for at øge sandsynligheden for at det lykkes?
Her er det ofte ikke nok "bare" at finde en relevant arbejdsplads med relevante arbejdsopgaver men også, at du er i stand til at spotte, om virksomheden har relevante personer, som skal og kan hjælpe personen videre. Det er vigtigt, at virksomheden er engageret og gearet til at arbejde med borgerens konkrete mål, delmål, kompetencer og arbejdsmarkedsparathed, hvis det er det, der er målet med lige præcis denne praktik.
- Hvem kan evt. hjælpe virksomheden undervejs?
- Hvilke sideløbende indsatser giver mening at iværksætte eller fortsætte?
- Hvad er vigtig viden for virksomheden at få om borgeren og hvad har borgeren brug for at vide om virksomheden inden hun siger ja?
- Hvilken viden synes borgeren, at virksomheden må og skal have?

Hvilke oplysninger synes du, det er vigtigt, at en virksomhed får om fx borgerens situation, helbred og prognose? Hvad skal virksomheden vide for at kunne give den rette hjælp?

Hvordan skaber du klarhed om det overordnede mål?

Uklare overordnede mål kan skabe usikkerhed, om hvor man er på vej hen? Hvad arbejder vi i retning af? Er forventningen ordinær ansættelse eller afklaring til fx flexjob? Nogle gange kan det være uklart inden en praktik, men det er vigtigt at italesætte.

Hvorfor kan det være godt at veksle mellem forskellige samtale typer, når du fx skal iværksætte en praktik?

Nedenfor kan du hvorfor det giver mening, at fagpersonen, som iværksætter og følger op på fx en praktik kan veksle mellem forskellige typer af samtaler.

Rådgivende samtaler (mindst råderum til borgeren)

Under de rådgivende samtaler vil jeg beskrive to undertyper: Myndighed og ekspert-samtalerne.

Myndighed. Orienterer borgeren om relevant lovgivning om fx praktik.

Regler omkring timetal m.m.

Evt. orientering om mulighed for mentorstøtte og eller andre muligheder i henhold til lovgivningen ud fra borgerens behov. Hvad er muligt/ikke muligt.

Orienterer virksomheden om lovgivningen.

Ekspert. Rådgiver eller jobkonsulent undersøger og opnår relevant viden om virksomheden. Dybere kendskab til virksomheden for at kunne vurdere, om lige netop den virksomhed er et godt match.

Er der muligheder for fx at tilgodese de behov borgeren har?

Samskabende samtaler (Sammen med borgeren)

Samskabende samtale kan sagtens minde om fx en ekspertsamtale og kan godt kombineres. Den væsentligste forskel mellem ekspertsamtaler og samskabende samtaler er, at du ved de samskabende samtaler stiller flere spørgsmål og kommer med mindre eller ingen ekspertviden.

Hvis du fx skal arbejde med at skabe motivation, håb og ønske om at tage næste skridt, kan der være behov for at kunne supplere med udviklende spørgsmål.

Du afklarer sammen med borgeren, hvilke relevante mål og delmål I skal arbejde i retning af.

I afklarer sammen, hvad borgeren har brug for at vide om virksomheden/eller måske flere virksomheder for at blive mere afklaret på, om det kunne være et godt match inden opstart.

Hvad har borgeren brug for hjælp til fra dig eller andre fagpersoner i forbindelse med opstart?

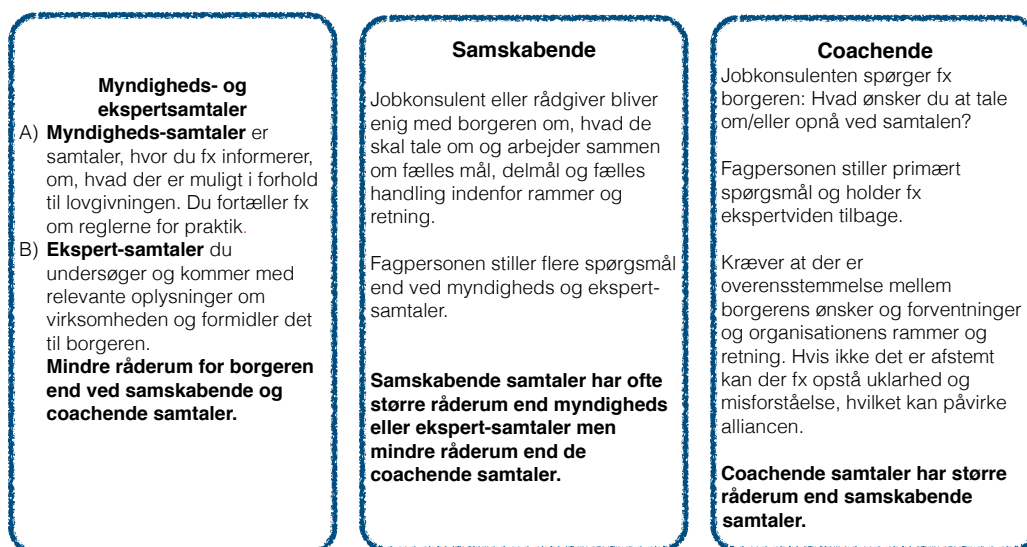
Hvad skal du evt. være opmærksom på, at der kan blive behov for undervejs i praktikken?

Coachende samtaler (Størst råderum)

For at afholde "rene" coachende samtaler kræver det, at borgeren er informeret om relevant viden om fx lovgivningen og gensidige forventninger. Ellers kan der være risiko for misforståelse og borgeren kan opleve uforudsigelighed, mangel på tryghed og tillid.

Hvis du holder en ren coachende samtale, svarer det til, at du spørger borgeren helt åbent: Hvad ønsker du at tale om? Eller hvad vil du gerne arbejde i retning af? Det kan give god mening ved nogle typer af samtaler men kræver, at der er overensstemmelse mellem borgerens ønsker, lovgivningen og organisationens rammer. Ellers kan det komme bag på borgeren, hvis du pludselig ændrer retning og fx ikke har informeret om relevant lovgivning, som fx i tidligere nævnte eksempel, hvor borgeren ikke mødte i praktik.

Ved de coachende samtaletyper har borgeren størst råderum.



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

Samtale er ikke "bare samtale" og alle samtaletyperne kan have sin berettigelse afhængig af, hvad samtalen kalder på

Samtale er ikke "bare samtale" og spørgsmål er ikke "bare spørgsmål" men nogle samtaletyper kan være hjælpsomme og udviklende for lige netop den person lige såvel som et godt råd eller relevante spørgsmål kan være det, der skaber udvikling. Det giver derfor god mening ikke "kun" at have fokus på den enkelte samtale men selve samtaleforløbet over tid.

.....

"Faget har med denne bog fået et lærebogsmateriale, der i høj grad tilgodeser behovet for praksisomsætning. Noget, der altid har været bærende for faget – og som vedblivende skal være det."

- Frank Nielsen. Underviser og tidligere studienævnformand, Socialrådgiveruddannelsen ved Aalborg Universitet

.....

Artiklen baserer sig på min bog: *Socialrådgiverens samtaler – En praktisk håndbog i rådgivende, samskabende og coachende samtaler*. Kontakt mig gerne, hvis du har spørgsmål eller ønsker mere inspiration. Du kan også se mere om min bog eller kurser på: <http://ullavestergaard.dk>. Ulla 4081 0508 eller mail til uvestergaard@gmail.com