

Ulla Vestergaard

Socialrådgiverens **samtaler**

En praktisk håndbog
i rådgivende, samskabende
og coachende samtaler

Indhold

Indledning 7

Hvordan adskiller rådgiverbaseret coaching sig fra andre former for coaching? **8**

Bogens opbygning **9**

Hvem kan have gavn af bogen? **12**

Ønsket med bogen **14**

Kapitel 1

En introduktion til socialrådgiverens tre samtale typer 15

Rådgivende samtaler **18**

Coachende samtaler **19**

Samskabende samtaler **22**

Samtaler og magt **23**

Forskellige typer af rådgivende samtaler **27**

Hvilke faser har de rådgivende samtaler? **38**

Kapitel 2

Samskabende og coachende samtale typer 41

Åbne spørgsmål, men tydelige rammer **41**

En femfaset model for samskabende eller coachende samtaler **46**

Styrken ved spørgsmål, og hvornår bliver det for meget? **49**

Samskabende versus coachende **55**

Oversigt over coachende samtaler **60**

Oversigt over samskabende samtaler **63**

Kapitel 3

Sådan minimerer du misforståelse og skaber en tilpas forstyrrelse 69

Samtale og en tilpas forstyrrelse **71**

Sådan øger du chancen for en tilpas forstyrrelse **77**

Kapitel 4

Hvad virker ved samtaler? Rådgiver-borger-alliancen 81

Hvad er rådgiver-borger-alliancen? **81**

Hvordan styrkes borgeralliancen via feedback? **91**

Kapitel 5

Spørgsmål og svar til omsætning i praksis 95

Hvorfor arbejde med delmål? **98**

Hvad er det særlige ved rådgiverbaseret samtale? **107**

Kapitel 6

Bevar alliancen: Tilpas dine spørgsmål til borgeren og borgerens livssituation 111

Hvad er forskellen på sagsafklarende og udviklende spørgsmål? **112**

Kapitel 7

Hvordan veksler du mellem samtaletyperne gennem et forløb? 133

Tak **149**

Litteraturliste **151**

Oversigt over figurer **154**

Udtalelser om bogen **155**

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

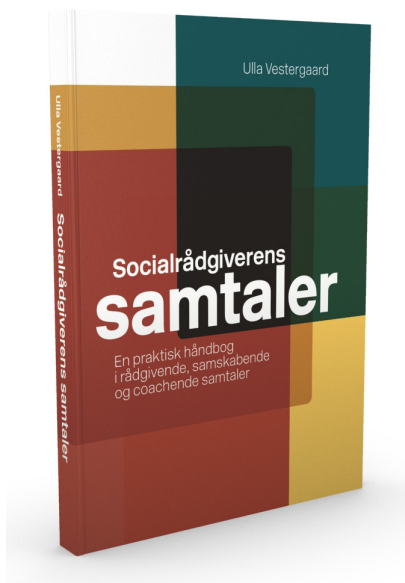
Procesniveau	Procesniveau har fokus på, hvordan socialrådgivere driver samtalen fremad. Fx via valget af samtaletyper og samtalefaser. BOGENS FOKUS
Indholdsniveau	Indholdsniveauet er konkrete emner, som drøftes, og beslutninger, der træffes.

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.



Kapitel 7

Hvordan veksler du mellem samtaletyperne gennem et forløb?

Vi har indtil nu primært haft fokus på afholdelse af de enkelte samtaler og på, hvordan en samtale kan bygges op, samt på fordele og ulemper ved de forskellige samtaletyper. Vi har set på forskellige spørgsmålstyper og på, hvordan du skaber og bibeholder en borgeralliance. Og endelig har vi set på, hvordan du skaber en forstyrrelse, og på omsætning af alle bogens samtaler til rådgiverens roller.

Kapitlets indhold

Du vil nu se uddrag af et samtaleforløb, som illustrerer, hvordan du i praksis veksler mellem flere af bogens samtaletyper, og overvejelserne bag. Der er eksempler på rammesættende, sagsafklarende, udviklende og handlingsafklarende spørgsmål. Du ser eksempler på, hvordan du kan skabe en ”tilpas forstyrrelse”. Der er fokus på, hvordan du skaber og bibeholder en borgeralliance gennem hele samtaleforløbet, og hvordan du som samtaleforløbets processtyrer sikrer, at der skabes klarhed om retning, mål og justeringer undervejs.

Du ser eksempler på en myndighedssamtale, to samskabende samtaler, en coachende samtale og en ekspertsamtale. Det illustreres i boksene i venstre kolonne, hvad rådgiver og borger siger og gør i starten, midten og slutningen af samtalen. Efterfølgende ses rådgivers overvejelser.



Case

Hanne er 45 år og har tidligere modtaget sygedagpenge i 1,5 år. Hanne overgår til kontanthjælp på grund af manglende forlængelsesmuligheder og får derfor en ny rådgiver. Hanne er sygemeldt på baggrund af moderat depression, som er opstået efter længerevarende stress. Hun har haft kontakt til psykiatrien, hvor hun har haft samtaler ved psykolog og psykiater, og er i medicinsk behandling. Hun har tidligere haft flere års ansættelse på en fabrik og senest i et supermarked. Hun har været afprøvet i praktik på sygedagpenge, men praktikken måtte stoppe, da Hanne fik det dårligt af at være der. Nedenfor ses uddrag af et samtaleforløb på 5 samtaler. Rådgiver: R. Hanne: H.

Samtale 1: Rådgivende myndighedssamtale

Samtalens start

Hvad siger og gør rådgiver og Hanne?

R: Byder velkommen. Informerer om lovgivningen, tavshedspligt, gensidige forventninger i forbindelse med samarbejdet.

Rådgivers faglige overvejelser

Den indledende kontakt er vigtig. Rådgiver er opmærksom på at skabe en alliance. Vælger at afholde en **myndighedssamtale**. Forsøger at skabe klarhed om rammerne, lovgivningen og aftalerne for samarbejdet. Er åben, nysgerrig og imødekommende. Har øjenkontakt og er nærværende.

Spørgsmål, du kan stille dig selv under samtalen:

- Har jeg fået orienteret borgeren om relevante oplysninger, herunder lovgivningen?
- Har borgeren fået den viden, hun har brug for? Har jeg fået skabt den nødvendige tillid og været tydelig om min rolle og faglighed?

Samtalens midte

Hvad siger og gør rådgiver og Hanne?

R: Hvor har du været mest tilfreds med at være ansat?

H: Jeg var rigtig glad for at være på den fabrik, hvor jeg var ansat for 5 år siden. Jeg følte, at jeg kunne klare opgaverne, og havde søde kollegaer. Jeg var ikke så glad for mit seneste job i supermarkedet. Jeg brød mig ikke om, at der var så mange mennesker.

R: Hvilke opgaver kunne du klare på fabrikken?

R: I forhold til den praktik, du har været i, hvad gik godt? Hvad gik mindre godt?

R: Hvad siger din læge om din situation?

R: Hvilke andre ting har indflydelse på dit helbred?

H: Jeg har en hjemmeboende dreng på 18 år, som for 2. gang er droppet ud af en uddannelse. Det stresser mig, at han bare er derhjemme. Han har autisme.

R: Det lyder til, at det påvirker dig. Lad os tale mere om det ved næste samtale, hvis du har brug for det, er det o.k.?

H: Ja, det er fint, hvis vi gør det.

Rådgivers faglige overvejelser

Stiller sagsafklarende spørgsmål for at få relevant information. Ønsker at høre om Hannes tidligere oplevelse af både tidligere ansættelser og praktik.

Opmærksomhedspunkter:

- Er opmærksom på, at det er vigtigt for Hanne at kunne løse opgaverne og have gode kollegaer.
- Mindre glad for sted med mange mennesker.
- Vælger at spørge uddybende ind til, hvilke opgaver Hanne oplever, at hun kan løse, og hvilke hun har svært ved at løse. (Vigtigt at vide i forhold til fx fremtidigt jobvalg).
- Rådgiver vælger ved dagens samtale ikke at gå yderligere ind i samtalen vedr. Hannes søn. Anerkender, at det påvirker Hanne. Har det med i sine overvejelser, at der kan være brug for at tale om det ved næste samtale.

Samtalens afslutning

Hvad siger og gør rådgiver og Hanne?

R: Hvad har du fået ud af samtalen i dag?

H: Det vigtigste for mig har været at få talt om min tidligere arbejdsplads og få sagt det med min søn.

R: Jeg tænker, at vi venter med at finde et praktiksted, og synes, vi skal tale videre om det ved næste samtale.

Jeg vil indhente en status fra psykiatrisk afdeling for at blive klogere på, hvad der er bedst for dig.

Der aftales et nyt møde.

Rådgivers faglige overvejelser

Vigtigt at høre, hvad Hanne har fået ud af samtalen. Vælger ikke at sætte handling i værk efter denne samtale i forhold til etablering af praktik. Vurderer, at der er brug for mere viden, inden det er muligt at pege på en relevant løsning. Rådgiver orienterer Hanne om, at hun påtænker at indhente en status, og forklarer hvorfor (for at skabe tillid, klarhed og gennemsigtighed i forhold til, hvad hun gør og hvorfor).

Mellem samtale 1 og 2 indhenter rådgiver status fra psykiatrisk afdeling, da der er behov for en beskrivelse af Hannes tilstand og helbred. På baggrund af både mødet med Hanne og status fra psykiater vurderer rådgiver, at Hanne kan deltage i en praktik, og at hun sandsynligvis vil kunne vende tilbage til ordinær beskæftigelse.

Samtale 2: Samskabende samtale

Samtalens start

Hvad siger og gør rådgiver og Hanne?

R: Velkommen til. Jeg har fået svar fra din psykiater, som vurderer, at du kan deltage i praktik og på sigt kan komme tilbage i ordinær beskæftigelse. Hvad tænker du om det?

H: Jo, det lyder fint. Det er jo også det, jeg selv håber på i fremtiden.

R: Det, jeg tænker vi skal tale om i dag, er, hvordan vi sammen finder et godt praktiksted til dig. Hvad tænker du om det?

H: Jo, det lyder som en god ide.

R: Hvad ønsker du at tale om i dag? Er der andre ting, som er vigtige for dig også at få vendt?

H: Jeg synes, det lyder fint at tale om en praktik.

Rådgivers faglige overvejelser

Vælger en **samskabende samtale**. Rådgiver vurderer, at Hanne er parat til næste delmål, som er praktik. Hanne har ved 1. samtale fået viden om lovgivningen, og der vurderes ikke behov for yderligere viden.

Hanne nævner ikke sønnen ved dagens samtale, hvorfor rådgiver ikke ved samtalen spørger yderligere ind til det.

Samtalens midte

Hvad siger og gør rådgiver og Hanne?

R: Hvad var medvirkende til, at du var glad for at være ansat?

R: Hvilke opgaver lykkedes for dig?

R: Hvad gjorde du helt konkret?

R: Hvilke andre ting tror du var medvirkende til, at du trivedes dengang?

R: Hvad gjorde du dengang?

R: Hvem hjalp dig, hvis der var nogen, som hjalp dig?

R: Hvilke opgaver var ikke dig?

H: Jeg trivedes med de fleste opgaver på min gamle arbejdsplads og kender lederen og nogle af medarbejderne. Nu vi har talt om det, tror jeg faktisk gerne, at jeg vil i praktik hos dem, hvis det er muligt.

R: Det lyder som en rigtig god ide, og det vil jeg gerne undersøge videre.

Der tales videre om rammer for praktik i forhold til opstart, opgaver og timetal.

Rådgivers faglige overvejelser

- Rådgiver stiller først sagsafklarende spørgsmål, dernæst udviklende spørgsmål.
- Fokus på udviklende spørgsmål i forhold til Hannes oplevelse af arbejdspladsen. Rådgiver vælger fokus på tidligere positive historier. Rådgiver kan høre, at Hanne har positiv energi i forhold til tidligere arbejdsplads (spørgsmålene forudsætter, at der er noget, der er lykkedes). Udforsker, hvilke omstændigheder der muliggjorde, at det lykkedes dengang.
- Holder sig åben, neutral og lyttende.
- Spørger ind til, hvilke opgaver Hanne oplevede, at hun ikke mestrede, da det er vigtig viden på sigt.

I slutningen af samtalen

Hvad siger og gør rådgiver og Hanne?

Rådgiver stiller følgende spørgsmål:

Hvad skal der til, for at du kan starte?

Hvad har du brug for, inden du starter?

Hvad ønsker du (Hanne), at arbejdsgiver får at vide, og er der noget, han ikke må vide?

Hvilke hensyn er der brug for til en start?

Hvad er næste skridt? Hvornår? Hvem gør hvad?

Hvilket timental tænker du er realistisk at starte med?

Hvad har været vigtigst for dig at få talt om i dag?

Hvad har været til særlig hjælp for dig?

Rådgivers faglige overvejelser

- I afslutningen af samtalen tales der om, hvad der skal iværksættes.
- Vigtigt at afstemme, hvad Hanne ønsker, at lederen må vide om hendes sygemelding. Der skabes inden mødet med arbejdsgiveren klarhed om, hvad der kan tales om/ikke kan tales om, og hvad Hanne har brug for. Det kan være med til at bevare alliancen (fortsat skabe fortrolighed, tryghed og tillid).

Som aftalt kontakter rådgiver mellem samtale 2 og 3 Hannes tidligere arbejdsgiver for at høre, om praktik kunne være en mulighed. Lederen er åben for et møde med henblik på praktik. Det overordnede mål med praktikken er ordinær ansættelse, og rådgiver spørger, om det på sigt kan være en mulighed, såfremt praktikken går godt. Lederen oplyser, at det godt kan lade sig gøre, hvis Hanne kan klare opgaverne, da de indenfor de kommende måneder skal have ansat flere folk. Rådgiver forsøger tidligt i forløbet og inden mødet at afklare, hvad der er muligt/ikke muligt i forhold til kommende job, så der kan arbejdes i retning af en realistisk plan, hvor det overordnede mål er på plads.

Samtale 3: Samskabende samtale

Møde med Hanne, Hannes leder og rådgiver.

Starten af samtalen

Hvad siger og gør rådgiver og Hanne?

Rådgiver opsummerer, hvad hun har talt med lederen om i telefonen, og formålet med mødet er i et samarbejde at skabe en god praktik.

Rådgiver opsummerer, at lederen har sagt, at hvis praktikken går godt, vil der efterfølgende være gode muligheder for ordinær ansættelse.

R: Hvilke andre ting tænker I er vigtigst, at vi får talt om? (*Samskabende*).

Rådgivers faglige overvejelser

Rådgiver har inden samtalen gjort sig overvejelser om valg af samtaletype. Vælger en **samskabende samtale**, da noget, de skal tale om, ligger fast – praktik. Inddrager lederen og Hanne i forhold til, hvad de tænker er vigtigt at tale om.

- Er tydelig og gennemsigtig i forhold til, hvad hun har talt med lederen om.
Skaber klarhed i forhold til det overordnede formål og mål med praktikken.
Sikrer, at alle arbejder i samme retning/mod samme mål.

Samtalens midterfase

Hvad siger og gør rådgiver og Hanne?

R: Hvordan trivedes du med dine ”gamle arbejdsopgaver”?

R: Hvis du skal være glad for jobbet, hvilke ting skal så gerne være til stede?

R: Hvad tænker du i forhold til timetal til en start?

Eksempel på spørgsmål, rådgiver stiller lederen:

R: Hvilke muligheder kan der være for at imødekomme Hannes ønsker?

Rådgivers faglige overvejelser

Rådgiver stiller i midten af samtalen åbne spørgsmål til Hannes tidligere oplevelse af arbejdspladsen og kommende ønsker i praktikken.

Inddrager efterfølgende lederen for at afklare, hvad der er muligt/ikke muligt.

Samtalens afslutning

Hvad siger og gør rådgiver og Hanne?

Rådgiver opsummerer, hvad de har talt om, og spørger Hanne: Har du brug for en samtale med mig inden opstart?

R: Er der ting, vi mangler at tale om eller afklare inden opstart?

R: Hvornår skal vi aftale opstart?

R: Hvad siger I til opfølgning om en måned?

Rådgivers faglige overvejelser

I afslutningen af samtalen opsummerer rådgiver, hvad de har talt om på mødet. Der laves konkrete aftaler for opfølgning og afklares, hvad der er brug for inden opstart.

Samtale 4 afholdes, idet Hanne kontakter rådgiver ca. 2 uger efter opstart i praktik. Hanne fortæller, at hun er glad for at være på arbejdspladsen og følger den plan, de lavede på mødet. Hun siger, at det, hun gerne vil tale med rådgiver om, er, at hun oplever problemer med en kollega. Hanne oplyser i telefonen, at hun i første omgang helst vil tale med rådgiver alene uden lederens tilstedeværelse. De aftaler en samtale.

Samtale 4: Coachende samtale

Starten af samtalen

Hvad siger og gør rådgiver og Hanne?

R: Hvad er vigtigst for dig at få talt om i dag?

H: Det, jeg gerne vil tale om, er, at en af mine kollegaer gør mig utryk og dårligt tilpas ved de ting, han siger. Det går ud over min arbejdsglæde og påvirker mig meget, også når jeg er derhjemme.

R: Hvad vil du gerne have ud af samtalen?

H: Jeg vil gerne kunne tage det mere afslappet og ikke lade mig gå sådan på i forhold til det, han siger.

R: Jeg vil ved denne samtale forsøge at holde egne ideer og forslag tilbage og primært stille spørgsmål, da jeg tænker, at det vil være det, der hjælper dig bedst i dag. Hvordan lyder det for dig?

Rådgivers faglige overvejelser

Rådgiver vælger **en coachende samtale**, idet rammerne for praktikken er på plads, og Hanne følger planen. Der er ved samtalen ikke brug for rådgivers mer-viden, og det ville være mindre relevant. Rådgiver vurderer, at hun vil kunne hjælpe Hanne bedst ved at udforske Hannes egne tanker og følelser i relation til sin udfordring. Ved det tema, Hanne nævner, giver rådgiver med valget af en coachende samtale plads til Hannes egne tanker og refleksioner.

– Rådgiver skaber klarhed og gennemsigtighed i forhold til valg af samtale og fortæller Hanne, at hun primært vil stille spørgsmål fremfor at komme med råd.

Samtalens midterfase

Hvad siger og gør rådgiver og Hanne?

R: Kan du prøve at sige lidt mere om, hvad det er, der gør dig utryg og dårligt tilpas?

R: Hvilke situationer opstår det typisk i?

H: Det er typisk, når vi er alene, at han får mig til at føle mig mindreværdig.

R: Hvad er det, han konkret siger, der får dig til at føle mindreværd?

R: Hvor ofte foregår det?

R: Hvornår gør han det ikke?

R: Hvordan er jeres relation i øvrigt?

R: Hvad tror du er hans grund til at gøre det?

R: Hvordan tror du, andre kollegaer ville håndtere det, hvis det var dem, han gjorde det ved?

R: Hvad vil dit råd være til en kollega, der var i samme situation?

R: Hvem kender du, som kunne give dig et godt og brugbart råd?

H: (Tænker længere tid over spørgsmålet). Det ville være min mor, hun har før sagt noget beroligende til mig, fx: ”Pyt med det, det skal du ikke lade dig gå på af”. Hanne griner, da hun nævner det.

R: Du ser lettet ud, når du nævner, at du kunne tænke ”Pyt med det, det skal du ikke lade dig gå på af”.

H: Ja, det er en lettelse. Jeg vil ikke længere lade mig styre så meget af det.

R: Hvilke fordele kunne det have?

H: Jeg kan mærke, at det giver mere ro at tænke på det.

R: Det giver ro at tænke på.

Rådgivers faglige overvejelser

- Husker det, Hanne nævner i indledningen, og spørger ind til de samme ord, Hanne har brugt: utryk og dårligt tilpas.
- Kombinerer sagsafklarende og udviklende spørgsmål.
- Stiller uddybende spørgsmål.
- Spørger ind til forskelle og ligheder og andres perspektiver. Lægger mærke til, at der fx sker en ”tilpas forstyrrelse” ved, at der er pause ved spørgsmålet om, hvordan andre vælger at håndtere det.
- Bemærker, at Hanne lyser op og får mere energi ved at tale om andres perspektiver. Spørger yderligere ind.
- Registrerer, at der er en pause, inden Hanne svarer. Hun ser lettet ud og griner. Er opmærksom på Hannes ansigtsudtryk, kropssprog og toneleje og spørger ind til det (kan mindske tendens til tolkning).
- Gentager ”det giver ro at tænke på” (forsøger at skabe forstærkning ved at gentage (spejle), hvad Hanne har sagt).

Samtalens afslutning

Hvad siger og gør rådgiver og Hanne?

R: Hvad har været vigtigst for dig at få talt om i dag?

H: Den ro, jeg fik ved at sige pyt med det og tænke på min mors råd. Jeg synes, det har hjulpet at få snakket om det, og jeg er klar til at fortsætte i praktik.

R: Hvad har været til særlig hjælp for dig?

H: At du har lyttet og ladet mig svare.

Rådgivers faglige overvejelser

- Vælger at lade Hanne opsummere, hvad hun har fået ud af samtalen, og holder fortsat egne tanker og overvejelser tilbage.
- Den coachende samtale har været støttende både for alliancen og for Hannes fortsættelse i praktik.

Rådgiver skal have en samtale med Hanne. Hanne trives fortsat på praktikpladsen og med de opgaver, hun har, og der er lavet aftale om, at Hanne om ca. 2 måneder forventes at vær på fuldtid med henblik på efterfølgende ansættelse. Hanne oplever ikke længere vanskeligheder med kollegaen. Hun tænker anderledes om det, og kollegaen får hende ikke længere til at føle hverken usikkerhed

eller mindreværd. På det seneste har hun haft en del fravær, og det er det, de skal tale om ved samtalen.

Samtale 5: Kombination af rådgivende ekspertsamtale og samskabende samtale

Starten af samtalen

Hvad siger og gør rådgiver og Hanne?

R: Hvordan er det gået siden sidst?

H: Det er desværre igen begyndt at gå dårligt med min søn. Han er netop stoppet på endnu en uddannelse, og det bekymrer mig. Jeg har haft svært ved at overskue at skulle afsted i praktik og har haft 2 dages fravær, fordi jeg ikke kunne tage afsted.

R: Er det det med din søn, der er vigtigst for dig at få talt om ved dagens samtale?

H: Ja, det er det.

R: Er der andre ting, du også ønsker at få vendt?

H: Nej, ikke jeg lige kan komme på.

R: Jeg vil også gerne, at vi får talt om, hvordan det er gået i praktikken siden vores sidste samtale. Er det o.k. for dig, at vi også får det vendt?

H: Jamen, det synes jeg er gået fint, men det kan vi godt snakke om.

R: Hvad ønsker du at få ud af samtalen?

H: Jeg håber at få hjælp til at håndtere de problemer, der er med min søn.

Rådgivers faglige overvejelser

– Rådgiver vælger at kombinere en **samskabende samtale** og en **ekspertsamtale**, idet hun vurderer, at Hanne også har brug for merviden. Fravælger en rent samskabende samtale, da Hanne ikke primært ved hjælp af spørgsmål ville kunne finde svarene selv. Hanne kender ikke lovgivningen og de muligheder, der er, og fx hvilken afdeling hun skal kontakte i forhold til sønnen. Rådgiver kender organisationen og lovgivningen og vil ved samtalen kunne hjælpe Hanne (og sønnen) bedst med ekspertviden.

– Vælger at følge op på temaet fra sidste samtale.

– Rådgiver orienterer Hanne om, at det er en anden afdeling, der har kompetencen i forhold til at hjælpe sønnen. De kan ved dagens samtale tale mere om, hvad Hanne mener, han har brug for hjælp til. Hvis der er brug for professionel hjælp og støtte, vil rådgiver fortælle Hanne, hvad hun skal gøre.

(Forsøger at skabe klarhed og gennemsigtighed og kommer i starten ikke med løsninger).

Samtalens midterfase

Hvad siger og gør rådgiver og Hanne?

R: Hvordan er hans trivsel?

R: Hvordan ser hans hverdag ud?

R: Hvad hjælper du ham med?

R: Hvilke opgaver klarer han selv?

R: Hvordan påvirker det din hverdag?

R: Hvem hjælper ham udover dig?

Efter at Hanne har svaret på spørgsmålene, nævner rådgiver, at Hanne sammen med sønnen kan prøve at tale med Center for familie og handicap om muligheder for hjælp. Rådgiver giver generelle råd og vejledning om muligheder og orienterer om, at det er en anden afdeling, der beslutter, hvad der er muligt/ikke muligt.

R: Hvordan har du det med selv at kontakte den anden afdeling?

H: Det har jeg det fint med.

R: Her har du navn og telefonnummer på den afdeling, du skal kontakte.

Har du andre ting eller spørgsmål, du gerne vil drøfte, inden vi evt. kan gå videre til et nyt emne for samtalen?

H: Nej, det er fint for nu. Jeg vil kontakte en rådgiver i den anden afdeling.

R: Hvad siger du til, at vi bruger resten af tiden til at tale om din praktik, og hvordan det går?

H: Det er fint for mig.

Rådgivers faglige overvejelser

Vælger i samtalens midterfase at have fokus på emnet omkring sønnen. Kan høre, at det er det vigtigste for Hanne at tale om lige nu. Sønnens trivsel påvirker Hannes mulighed for at fastholde praktikken (helhedssyn).

— Rådgiver stiller primært sagsafklarende spørgsmål i forhold til sønnen for at afklare, hvad der er behov for.

— Rådgiver holder i starten egen merviden og forslag tilbage ved at stille åbne spørgsmål og lytte inden rådgivning/løsninger. Efter at have spurgt uddybende ind til sønnens behov, muligheder og barrierer kommer rådgiver med relevant merviden (ekspertrolle).

Rådgiver er opmærksom på, at de også skal nå at tale om opfølgning på praktikken, og runder det første emne af.

Samtalens 2. del – nyt emne

Hvad siger og gør rådgiver og Hanne?

R: Jeg vil gerne høre, hvordan det går mellem kollegaen, vi talte om ved sidste samtale, og dig. Hvad siger du til det, eller er der andre ting vedrørende praktikken, som er vigtigere for dig at få talt om?

H: Det kan vi godt tale om. Jeg vil også gerne tale om nogle nye arbejdsopgaver, jeg har fået, som jeg synes er svære at løse, og det går mig på.

R: Det er fint, vi også taler om det.

Rådgivers faglige overvejelser

Rådgiver vælger efter at have afsluttet temaet om Hannes søn at afholde **en samskabende samtale**, idet hun sammen med Hanne finder ud af, hvad de skal tale om. Afgrænser emnet, de skal tale om, ved at spørge til praktikken.

Rådgiver følger op på temaet fra sidste samtale og spørger, om der er andet vedrørende praktikken, som Hanne har brug for at tale om.

Samtalens midterfase for nyt emne/forhold til kollega

Hvad siger og gør rådgiver og Hanne?

R: Hvordan er det gået med at være sammen med kollegaen, siden vi talte sammen sidst?

H: Det går meget bedre. Han har ikke sagt særlig mange ubehagelige ting til mig. Jeg er begyndt bare at ignorere ham, når han siger noget, og det har faktisk hjulpet.

R: Hvordan er det bare at ignorere det?

H: Det har jeg det fint med, og nu går det mig ikke så meget på længere.

R: Det er da godt, at det har hjulpet, at du gør det på den måde. Du nævner, at der er nogle opgaver, du har fået, som du oplever er svære at løse. Kan du sige lidt mere om det?

H: Jo, jeg har det bedst med de opgaver, jeg kender, fx at pakke, og nu skal jeg stå ved en ny maskine, og det stresser mig, at jeg har svært ved at finde ud af den.

R: Hvilken instruktion har du fået?

H: Jeg har ikke fået nogen instruktion af nogen, og jeg har svært ved selv at læse og forstå manualen.

R: Vil du gerne kunne varetage den opgave, eller vil du helst være fri?

H: Jeg vil egentlig helst bare have de opgaver, jeg kender, for dem ved jeg, at jeg kan løse.

R: Hvad tror du din leders holdning ville være til det?

H: Det ved jeg ikke, men tror måske godt, det kan lade sig gøre.

R: Hvilke andre ansatte har ikke opgaver ved maskinen?

H: Jamen, det er der en del, der ikke har.

R: Hvis du ikke skal løse den opgave, hvilke andre opgaver er der så, du kan løse?

H: Så kunne jeg have flere pakkeopgaver.

R: Hvordan kan du finde ud af, om det er muligt?

H: Jeg kunne snakke med min leder om det.

R: Det lyder som en rigtig god ide.

Rådgivers faglige overvejelser

- Rådgiver stiller primært sagsafklarende spørgsmål i forhold til kollegaen for at høre, hvordan det går.
- Rådgiver anerkender, at det, Hanne har valgt at gøre, har hjulpet.
- Rådgiver fornemmer, at det går godt med kollegaen, og de kan gå videre til emnet, Hanne nævner om arbejdsopgaver.
- Spørger uddybende ind.
- Stiller først sagsafklarende spørgsmål for at blive mere klar på/koble sig på Hannes oplevelse.
- Stiller efterfølgende udviklende spørgsmål for at hjælpe Hanne til at se, hvad der er muligt/ikke muligt. Rådgiver har det overordnede mål om ordinær ansættelse for øje. Rådgiver kunne være gået flere veje og fx have forsøgt at få Hanne i en retning, hvor hun kunne blive mere tryk ved opgaven ved maskinen. Valgte bevidst at gå en anden vej, da hun vurderede, at det ville være mest hensigtsmæssigt i første ombæring, og da Hanne ikke nævner, at hun gerne vil lære at betjene maskinen. Har for øje, at lederen skal spørges om, hvad der er muligt/ikke muligt.
- Rådgiver vurderer, at det er fint, at Hanne selv taler med sin leder.

Samtalens afslutning

Hvad siger og gør rådgiver og Hanne?

R: Hvad har du fået ud af samtalen i dag?

H: Jeg har fået meget ud af snakken om min søn og ved nu, hvad jeg kan gøre for at prøve at hjælpe ham, og hvad jeg kan sige, når jeg ringer op.

R: Oplever du, at det vi har talt om, er vigtigt for dig?

H: Ja, det var godt at få talt om min søn. Det har også været fint at få snakket om det med at beholde de gamle opgaver. Det vil jeg snakke med min leder om. Jeg tror også, at det bliver nemmere at overskue at skulle i praktik, hvis der bliver mere støtte til min søn.

R: Jeg vil gerne, at du kontakter mig og fortæller, hvad din leder har sagt om ændringer af opgaver. Fint, du selv gør det. Hvis du skulle få brug for det, vil jeg selvfølgelig også gerne deltage i et møde.

H: Ja, det skal jeg nok gøre.

Rådgivers faglige overvejelser

- Rådgiver vurderer i slutningen af samtalen, at valget af samtaletype har været relevant i forhold til at bibeholde en alliance. Hanne oplever, at rådgivningen og spørgsmålene har været brugbare. Det rette valg af samtaletype(r) har været med til, at Hanne får søgt om hjælp til sønnen.
 - Kombinationen af en ekspertsamtale og en samskabende samtale er støttende for det overordnede mål om ordinær ansættelse og hjælp til hele familien (helhedssyn).
 - Rådgiver følger op på samtalen mellem Hanne og lederen for at sikre, at der fortsat arbejdes i fælles retning. Sikrer, som samtaleforløbets processtyrer, at der fortsat skabes klarhed om fælles retning/mål og justeringer undervejs.
 - Rådgiver beder om feedback.
-