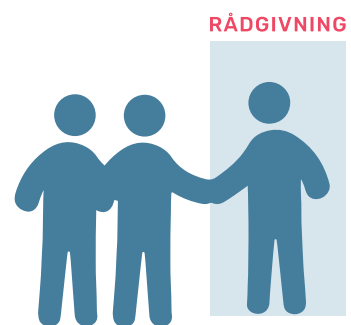


INTRODUKTION TIL: DEN GODE SAMTALE

Til alle, der yder gratis
social rådgivning.

INTRODUKTION



INDHOLD

En introduktion til den gode samtale / **3**

Tre værktøjer til samtalen / **4**

 Aktiv lytning / **4**

 Åbne spørgsmål / **4**

 Spejling / **4**

Samtalens forløb / **6**

 Femfase-modellen / **6**

Find mere inspiration / **8**

EN INTRODUKTION TIL DEN GODE SAMTALE

Denne introduktion henvender sig til nye rådgivningstilbud eller andre, som for første gang beskæftiger sig med gratis, social rådgivning. Den gennemgår nogle af de mest anvendte samtaleteknikker, der alle har til formål at få den rådsøgende til at føle sig set, imødekommet, rummet og dermed anerkendt. Og den beskriver en model for, hvordan rådgivningssamtalen kan inddeles i forskellige faser fra etableringen af et fortroligt rum til afrunding af samtalen.

Alle mennesker har behov for at blive set og hørt af andre. Det giver en følelse af at blive anerkendt som menneske. Igennem anerkendelse får man en oplevelse af at være kompetent, hvilket ofte øger selvværdet og selvtilliden. Derfor kan man anse anerkendelse for at være en af de vigtigste komponenter i den form for rådgivning, som finder sted i gratis, sociale rådgivningstilbud.

Anerkendelse opstår i ligeværdige møder mellem mennesker. Som rådgiver skal man derfor forsøge at sætte sine egne holdninger og synspunkter til side, mens man med en afsøgende og nysgerrig tilgang undersøger, hvordan verden opleves og ser ud fra den rådsøgendes perspektiv. Man lytter og rummer uden at vurdere eller dømme.

TRE VÆRKTØJER TIL SAMTALEN

Åbne spørgsmål, aktiv lytning og spejling er tre meget anvendte samtaletekniske værktøjer, som er gode at træne og benytte sig af i den gratis, sociale rådgivning.

AKTIV LYTNING

Aktiv lytning er et redskab til at opnå størst mulig fælles forståelse af den rådsøgendes situation og sikre, at det, som er det mest centrale, kommer frem og bliver forstået. Ved brug af aktiv lytning tager rådgiveren medansvar for, at den rådsøgendes budskab kommer frem. Det kan man gøre ved at signalere åbenhed og imødekommenhed gennem sit kropssprog eller ved på skrift eller i tale at give udtryk for, at man gerne vil høre den rådsøgendes historie. Samtidig er man som aktivt lyttende ikke kun opmærksom på de ting, som bliver sagt, men også på ansigtsudtrykket eller tonen og de følelser, som ligger bag. Som aktivt lyttende rådgiver vil man gøre brug af gentagelser og opsummeringer for at bekræfte den rådsøgende i, at man er med, og for at sikre sig, at man har forstået budskabet korrekt. Det kan f.eks. være:

- "Har jeg forstået det rigtigt, når du siger..."
- "Det, som gør dig vred, er altså..."

At stille åbne spørgsmål er også en måde at være aktivt lyttende på.

ÅBNE SPØRGSMÅL

Når man som rådgiver stiller åbne spørgsmål, forsøger man ikke at skubbe samtalen i nogen bestemt retning. Ved at benytte sig af åbne spørgsmål undgår man at farve samtalen med sine egne antagelser og erfaringer eller at give udtryk for ambitioner på den andens vegne. Lukkede spørgsmål kan ofte besvares med ja eller nej. Disse spørgsmål kan hurtigt komme til at minde om et forhør eller lede samtalen væk fra det, som er vigtigst for den rådsøgende. I begge tilfælde kan det få den rådsøgende til at føle, at vedkommende ikke bliver set. Åbne spørgsmål kræver derimod tid og ro at besvare, og det er den rådsøgende, der vælger, hvad vedkommende vil tale om og fokusere på i sine svar. De åbne spørgsmål hjælper derfor den rådsøgende med at reflektere over egen situation på egne præmisser. Samtidig hjælper de rådgiveren til at ledsage og støtte den rådsøgende uden at komme med råd og egne løsningsforslag. Et åbent spørgsmål starter ofte med et hv-ord som f.eks.:

- "Hvad mener du, når du siger...?"
- "Hvornår oplever du det...?"
- "Hvordan har du det med...?"

Det er helt i orden, hvis der opstår pauser i samtalen. Pauser kan skabe mulighed for, at den rådsøgende fordyber sig og tænker efter.

SPEJLING

Når man som rådgiver spejler den rådsøgende, kan det f.eks. være ved at gentage det, som

den rådsøgende har sagt eller skrevet. Spejling fungerer derved som løbende opsummeringer i en rådgivningssamtale. En spejling kan også foregå ved, at man som rådgiver kommer med et forslag til en mulig måde at forstå den rådgivende situation på. Det er dog vigtigt at gøre det tydeligt for den rådsøgende, at man som rådgiver ikke kommer med et svar, men blot tilbyder en mulig forståelse. Spejling er dermed et *forslag* til en forståelse. Ved at tage forbehold og være ydmyg i sin spejling kommer man som rådgiver ikke til at afkræve svar eller forsøge direkte at ændre på den rådsøgendes adfærd eller forståelse. En spejling, hvor rådgiveren tager forbehold og forholder sig åbent, giver den rådsøgende mulighed for både at erklære sig enig og uenig. Spejling er derfor et samtaleteknisk værktøj, der tilbyder den rådsøgende en eller flere mulige måder at forstå sig selv på.

Et eksempel på en spejling, som tilbyder en mulig forståelse af den rådsøgendes historie, kan være:

- "Når jeg hører dig sige..., kommer jeg til at tænke på, at du måske er vred fordi..."
- "Måske er du så udmattet, at du ikke har overskud til at..."

En spejling er et udsagn og ikke et spørgsmål.

SAMTALENS FORLØB

Som rådgiver kan det være en stor hjælp, hvis man benytter en samtalemiddel, som guider samtalen og sørger for, at man får etableret en god relation, er undersøgende overfor den rådsøgende og får afrundet samtalen på en god måde. Nedenstående fem faser er et konkret eksempel på en model, som kan hjælpe rådgiveren med at danne sig et overblik over rådgivningssamtalen.

FEMFASE-MODELLEN

Fase 1: Etabler respektfuld og omsorgsfuld kontakt til den rådsøgende

Gennem den indledende del af samtalen etableres en tryk kontakt med plads til fortrolighed. Dette kan gøres ved, at rådgiveren anerkender den rådsøgende ved i skrift eller tale at vise oprigtig nysgerrighed og fuld opmærksomhed og kommunikere roligt og bekræftende i stil med: "Hvad har du på hjertet", "det lyder som en svær situation" eller "det er rigtig godt, at du gør noget ved det".

Fase 2: Afklar den rådsøgendes situation

Gennem åbne spørgsmål forsøger rådgiveren at forstå den rådsøgende og afdække de spørgsmål eller bekymringer, som vedkommende henvender sig med. Hvad er den rådsøgendes perspektiv på situationen? Hvad gør den rådsøgende f.eks. normalt, når vedkommende er i denne situation? Hvorfor virker det ikke? Hvilke indre ressourcer har vedkommende, og er der et netværk, som kan inddrages? Brug aktiv lytning og spejling og opsummer undervejs for at holde fokus i samtalen.

Fase 3: Sæt fælles mål for samtalen

Når problemstillingen og situationen er defineret, klarlægger rådgiver i samarbejde med den rådsøgende et realistisk mål for den konkrete rådgivningssession. Det er afgørende, at den rådsøgende skal kunne bruge samtalen til noget. Rådgiveren kan f.eks. spørge "Hvad er det vigtigste for dig, at vi får talt om i dag?" eller "hvad tror du, at der skal til, for at vores samtale kan hjælpe dig videre?". Husk at det vigtigste mål kan være at blive lyttet til.

Fase 4: Led samtalen i forhold til målet

Fjerde fase kommer i naturlig forlængelse af, hvad rådgiver og rådsøgende fandt frem til i fase tre. Oftest vil fokus være på at få den rådsøgendes ressourcer i spil ved at understøtte og styrke den handlekraft, der allerede er hos den rådsøgende. Rådgiveren må gerne inddrage den rådsøgende i, hvilke tanker vedkommende gør sig om samtalen udvikling i forhold til målet med samtalen. Husk, at have fokus på den rådsøgendes egen problemløsning ved f.eks. at spørge "hvad tænker du selv, at der skal til før...".

Fase 5: Afrund samtalen

Det er rådgiverens ansvar at få afrundet samtalen på en ordentlig måde. Nogle rådgivninger har sat et vist tidsrum af til en samtale i erkendelse af, at det ikke nødvendigvis er positivt for den rådsøgende, hvis samtalen trækker i langdrag. Når rådgiveren fornemmer, at den rådsøgende er klar til at konkludere eller tage en beslutning, kan vedkommende opsummere de prioriteter eller overvejelser, som den rådsøgende har givet udtryk for undervejs. Samtalen kan også afsluttes ved at opsummere den aftale, som den rådsøgende og rådgiveren indgik i fase 3.

FEMFASE-MODELLEN



FASE 1
ETABLER RESPEKTFULD OG
OMSORGSFULD KONTAKT TIL
DEN RÅDSØGENDE



FASE 2
AFKLAR DEN RÅDSØGENDES
SITUATION



FASE 3
SÆT FÆLLES MÅL FOR SAMTALEN



FASE 4
LED SAMTALEN I FORHOLD
TIL MÅLET



FASE 5
AFRUND SAMTALEN

FIND MERE INSPIRATION

RådgivningsDanmark har udgivet en lille serie af introduktioner, som henvender sig til nystartede rådgivningstilbud eller andre, som for første gang beskæftiger sig med gratis, social rådgivning. Introduktionerne kan hentes gratis på RådgivningsDanmarks [hjemmeside](#). Her ligger også en række andre guides, inspirationskataloger, analyser mv., som medlemmer af RådgivningsDanmark har adgang til.

Medlemmer af RådgivningsDanmark har desuden mulighed for at deltage i temamøder og netværk om relevante rådgivningsfaglige emner, og de kan søge om at få akkrediteret deres rådgivningstilbud. Akkrediteringen er et kvalitetsstempel, som viser, at rådgivningstilbuddet lever op til branchens fælles kvalitetsstandarder. Læs mere om RådgivningsDanmark og de mange medlemsfordele på [hjemmesiden](#).

Introduktion til: Den gode samtale

© RådgivningsDanmark august 2020

RådgivningsDanmark er brancheforening for organisationer, der yder gratis rådgivning til mennesker i komplicerede livssituationer. Foreningen arbejder for at løfte og sikre kvaliteten i den sociale rådgivningsbranche.

Læs mere på www.raadgivningsdanmark.dk
Følg RådgivningsDanmark på [LinkedIn](#) og [Twitter](#)
eller tilmeld dig [nyhedsbrevet](#).



Vodroffsvej 59, 2. sal
1900 Frederiksberg C
Email: info@raadgivnings.dk
Telefon: 61 31 70 28