



Med den andre FOR AUGE

Førebu



Vite mest mogeleg på førehand og ha eit klart fokus

Føle



Plukke opp signal og justere undervegs

Forklare



Passe på at den andre forstår kva som skjer

Forstå



Lytte og spørje for å forstå den andre sin vilje

Fordjupe



Tore å spørje – tote å seie

Forankre



Oppsummere, avtale og dokumentere

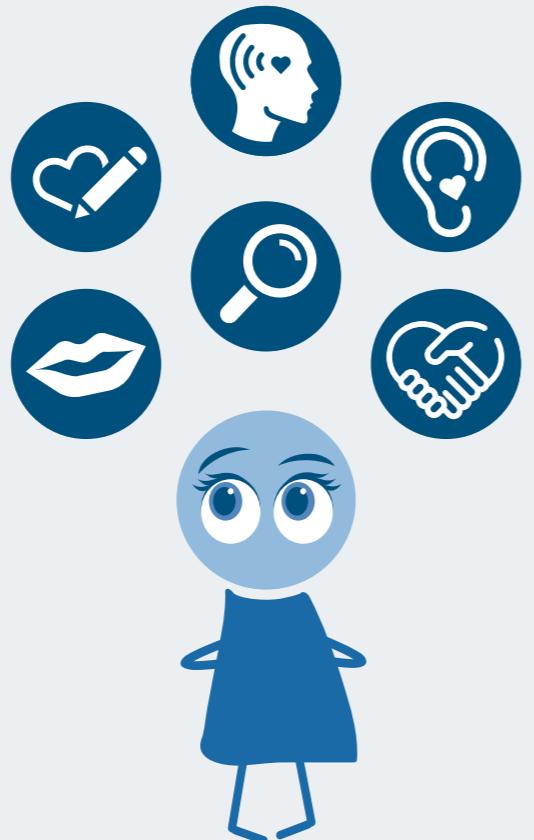
Innhald

Med den andre FOR AUGE	3
Førebu	12
Føle	14
Forklare	16
Forstå	18
Fordjupe	20
Med den andre FOR AUGE - på øyra	22
Forankre	26
Med den andre FOR AUGE - i praksis	28
Forbetre - refleksjonsverktøy	32

Metodikken er utvikla av Statens sivilretts-forvaltning ved prosjektleiar Liv Brauer, seniorrådgjevar Ingebjørg Gaukerud og seniorrådgjevar Josefine Haugen Jordet

Utgjeven av Statens sivilrettsforvaltning
© Hamar, 2019

Design, illustrasjonar og grafisk produksjon:
Grafika AS · grafika.no



Med den andre FOR AUGE

Med den andre FOR AUGE er ein formålsstyrt, prosessinndelt samtalemetodikk for å forstå den andre sin vilje og gjennom dette støtte personen i å ta gode avgjelder for eige liv.

Å jobbe metodisk

Å jobbe metodisk handlar om å vere bevisst inn i samtalen; bevisst på rolla di, bevisst på fokus i samtalen, bevisst på kven du snakkar med og kva den andre treng for å forstå og bli forstått. Brukargruppa er mangfaldig, og det er difor krevjande å lage ein metode som passar alle. Samtalemetoden FOR AUGE er difor ikkje ei oppskrift, men ei prosessorientert tilnærming. Dei seks arbeidsprosessane i metoden viser veg i samtalen. Metoden inneholder også verktøy til bruk i samtalen.

“

God kommunikasjon fremmar og utviklar den andre si evne til å uttrykke seg, og styrkar dermed personen sin autonomi og avgjerdskompetanse.

Karen M. Hanssen

Målet er å forstå kva den andre vil og treng. For å finne ut av det må du ha eit klart fokus og jobbe på ein måte som gjer at den andre kjenner seg trygg og mestrande heile vegen. Du må tenkje på korleis du møter den andre under samtalen. Er du mest opptatt av om det den andre seier er riktig, eller er du også opptatt av at den andre skal ha ei god oppleving av samtalen? Lytt så andre vil snakke, snakk så andre vil lytte. Hugs at det ikkje skal handle om deg.

Saksbehandlar si evne til å klare å stå i dei tema som dukkar opp, vere respektfull og empatisk er avgjerande. Du må tote å snakke om nødvendige tema og møte den andre sine reaksjonar på ein god måte. Du må vere bevisst din eigen innverknad på samtalene; dess meir du påverkar svaret, dess mindre kan du vere sikker på at det er den andre sin eigen vilje. Prinsippet om fri forteljing i «forståfasen» er med for at saksbehandlar i minst mogeleg grad skal legge ord i munnen på den andre. Samtidig treng mange tydeleg avgrensa spørsmål.

I dette heftet vil du få kunnskap som vil gi deg større tryggleik, kompetanse og verktøy til bruk inn i samtalene med den andre. Trygge og kompetente saksbehandlarar og verjer er eit mål for verjemålsforvaltninga.

God arbeidslyst!

„

Kompetansen
«respektfull».

Ei fordomsfrei, anerkjennande haldning der eg ikkje berre jattar med, men er ekte, ærleg og vennleg til stades i kroppsspråk, ord og tonefall.

Definert av
referansegruppa
til FOR AUGE

Profesjonalitet i møte med ei mangfaldig brukargruppe

Kva kompetanse må du ha for å lykkast i og med samtalen?

Ordet kompetanse kan oversetjast med dyktigheit. Å ha ein spesiell kompetanse er det same som å være flink eller dyktig til noko. Kompetanse i denne samanhengen er den kunn-skapen og dei haldningane, teknikkane og framgangsmåtane du brukar inn i samtalen som gjer at du lykkast med oppgåva du har framfor deg. Kompetanse er åferd som kan observerast.

Kjenn deg sjølv

Du skal ikkje la eigne verdiar og haldningar styre den andre sin rett til å bestemme sjølv. Det skal ikkje handle om deg, og du må kjenne deg sjølv godt nok til å klare å halde fokus på oppgåva du skal løye. Dette krev at du trenar på eiga bevisstheit og merksemd inn i samtalen. Du skal med andre ord vere sjølvorientert om prosessen, men ikkje i samtalen. Målet med samtalen er å finne ut kva den andre vil og å hjelpe den andre til å forstå konsekvensane av vala sine.

Vurder din eigen kompetanse

Påstandar	Einig	Ueinig
Eg er ikkje opptatt av å ha rett		
Eg toler at det blir heilt stille lenge		
Eg greier å halde fokus sjølv om samtalen sporar av		
Eg er alltid godt førebudd		
Eg blir ofte misforstått av andre		
Eg avbryt aldri andre i ein samtale		
Eg ser raskt på andre om dei har det bra eller ikkje		
Eg brukar teknikkar for å lykkast i samtalen		
Eg tilpassar veremåten min til det den andre treng		
Eg er god på å tolke signala den andre sender		
Eg brukar blikkontakt bevisst		
Eg er merksam på mitt eige kroppsspråk		

Refleksjonsoppgåve

Tenk deg ein situasjon der du fekk hjelp og rettleiing frå ein offentleg tilsett.
Fortel kva personen gjorde som hjelpte deg.



Kva må du vere dyktig til, for å få påliteleg informasjon om den andre sin vilje?



Respekter sjølvråderetten

Sjølvråderetten er eit berande prinsipp i verjemålsforvaltninga, men sjølvråderett er ikkje enkelt. Det er mange mekanismar som kan påverke den andre sitt uttrykte val. Nokon treng hjelp til å forstå kva dei skal ta stilling til, nokon vil ikkje bestemme sjølv, nokon vel alltid det nære framfor det langsigte, nokon vel det trygge framfor det utsigge, nokon har ikkje lært av därlege val, nokon er lettare å manipulere og nokon har ikkje erfaringar med kva alternativ dei har.

Alle aktørar er juridisk forplikta til å respektere den andre sin rett til å bestemme sjølv, men det er likevel viktig å hugse på at ikkje alle har ei klar oppfatning om kva dei vil i alle spørsmål. Nokon kan ønske at du tar avgjerder for dei. Dersom du opplever at personen faktisk ikkje ønskjer å bestemme sjølv og vil at du skal ta ei avgjerd, er det også uttrykk for ein vilje frå personen som må akseptera.

Også psykologisk vil behovet for å bestemme sjølv gjere seg gjeldande inn i samtalet. Når ein velmeinande hjelpar gir ei oppmoding om å følgje eit råd, slutte med noko, begynne med noko, eller gjere ting på ein annan måte – kan det lett vekkje ei automatisk motkraft, protest eller uvilje, som gjer at ein ikkje lyttar til rådet ein har fått.¹⁾ Dette autonomipresset må aktørane alltid ta innover seg, og forsøke å møte den andre på ein måte som fremmar samarbeid og reduserer motstand.

I kva grad påverkar du?

I møte med den andre er det viktig at du er bevisst på i kva grad du påverkar. Vernepleieforskarane Thomas Owren og Sølvi Linde har laga ein modell som kan hjelpe deg å analysere i kva grad åtferda di påverkar den andre sin sjølvråderett.²⁾ Modellen skil mellom fire nivå av påverknad frå hjelpar. Erfaring tilseier at hjelparar kunne vere innom fleire av nivåa i ein og same samtale, men berre nivå 1–3 kan reknast som avgjerdssstøtte.

1. La seg styre: akseptere den andre sine ønske utan å prøve å påverke
2. Inviterande praksis: komme med eigne forslag om kva som kan vere lurt, men akseptere om desse vert avslåtte
3. Insisterande praksis: prøve å få gjennom eigne forslag ved hjelp av ulike former for press eller tilsløring/avleiring
4. Tvang: prøve å presse noko gjennom utan omsyn til kva den andre meiner

1) «Motiverende intervju – samtaler om endring» Tom Barth m.fl.

2) Kap. 9, Owren og Linde (red.): Vernepleiefaglig teori og praksis – sosialfaglige perspektiver 2013

Refleksjonsoppgåve

I kva situasjonar synest du det er vanskeleg å respektere den andre sin rett til å bestemme sjølv?

Kor «dultande» kan du bli når den andre tar eit därleg val for seg sjølv?

”

Hovudstikkord for hjelparen sin måte å møte motstand på er aksept, respekt og forståing. Aksept for at klienten er som han er, og kjenner det han kjenner. Respekt for klienten sine synspunkt og meningar. Forståing for at endring kan opplevast som eit vanskeleg prosjekt, og for at klienten kan føle ubehag i hjelpesituasjonen.

Tom Barth, psykolog og forfattar av «Motiverende intervju»

Sjølvråderett handlar om å kunne ta ei avgjerd, men ikkje at personen alltid må ta alle avgjerder sjølv.

Teknikkar i samtalen

Når du har den andre FOR AUGE, viser det seg i måten du snakkar med den andre på. Teknikkane i metoden skal hjelpe den andre å fokusere, og samtidig stadfeste og forsterke utsegnene hans. Teknikkane opnar samtalen og kan hjelpe til å organisere den andre si oppleveling. Når den andre hører kva han sjølv seier fordi det vert spegla tilbake, opplever han seg sett, hørt og tatt på alvor.

Teknikkane i FOR AUGE-metoden er:

Imperativ invitasjon til fri forteljing

Vi brukar imperativforma for å invitere den andre til å fortelje. I imperativforma ligg ein kommando: Fortel, beskriv! Det er derfor viktig at stemma er vennleg og tonefallet mjukt når du brukar denne teknikken. Vi ønsker å invitere den andre til å snakke.

Opne spørsmål

Eit ope spørsmål er eit spørsmål som ikkje let seg svare på med korte, definerte svar. Eit ope spørsmål legg ikkje føringar for kva den andre skal svare, men er ute etter å få informasjon om den andre sine eigne tankar og meningar. Opne spørsmål begynner ofte med eit spørjeord; Kva, korleis, kva for nokre, kven, når og kvifor. Det kan ofte vere lurt å unngå kvifor, fordi den andre kan oppfatte dette som ei skulding og bli opptatt av å forsvere seg, framfor å snakke om temaet.

Refleksjonar/speglingar

Denne teknikken handlar om at hjelparen i staden for å svare på det som vert sagt i samtalen, reflekterer over det den andre har sagt, og speglar refleksjonen tilbake til den andre i eit «du-bodskap». Refleksjonar har mange viktige funksjonar inn i samtalen. Dei fortel at ein lyttar og er interessert i den andre, og at det den andre seier er viktig. Dei hjelper den andre å forstå si eiga oppleveling, og gir hjelparen ein reiskap til å fokusere, ved å gjenta den bodskapen han ønsker å fordjupe. Speglingar oppmuntrar den andre til å snakke meir om noko, fordi dei plukkar opp tråden frå den førre replikken.

Refleksjonar eller speglingar deler vi inn i to nivå:

Enkle refleksjonar/speglingar handlar om å gjenta det den andre seier. Det den andre seier, vert spegla tilbake utan at meiningsinnhaldet vert endra. Du kan gjenta enten med å bruke den andre sine ord, eller ved å formulere med dine eigne ord.

Komplekse refleksjonar/speglingar handlar om å leite etter det underliggjande i bodskapen, som den andre ikkje kan, eller vil setje ord på, og spegle dette tilbake. Det krev at vi evnar å ta den andre sitt perspektiv også når dette ikkje vert formidla direkte. Du leitar etter **kvifor den andre seier dette, og kva som ligg bak av tankar og følelsar**, og speglar det tilbake. Du lagar deg ein hypotese om kva den andre eigentleg seier, og legg fram denne hypotesen mildt og forsiktig. Om du blir for påståeleg eller brå, kan dette lett vekkje motstand i den andre.

Dobbeltsidig refleksjon (samtidig-spegling) er refleksjonar som rommar motsetningar den andre kjenner på ved sider av livet sitt. Ho kan både ville og ikkje ville ha verje. Ho veit at noko ikkje er bra, men har lyst til å gjere det likevel. Dobbeltsidige refleksjonar gir merksemd og verdi til begge sider av saka. Dei let den andre å sjå begge sider av saka, og kan hjelpe den andre å føle seg mindre fastlåst.

Dobbeltsidige refleksjonar bind den andre sine motsetningar saman, ved bruk av bindeorda samtidig eller og. Vi brukar ikkje ordet men, fordi det tar bort meinингa av den eine sida av saka.

Fortettingsrefleksjon er ein variant av ein kompleks refleksjon der ein knyter saman ein idé om noko positivt, med den andre si motstandsstring. Ideen handlar om håp om noko, ei tidlegare avgjerd, eller noko som er viktig for den andre. Også her vert bindeordet samtidig brukt når hjelparen fortset setninga den andre har påbegynt. Verjehavar seier for eksempel «Eg vil ikkje ha verje». Hjelpar held fram «... og samtidig har du fleire gonger fortalt meg at det var godt å få hjelp til å betale rekninga».



Oppsummeringar

Oppsummeringar er ein variant av spegling der mange fleire sider ved det den andre seier, vert spegla tilbake. Oppsummeringar kan innehalde mange element, og rekkefølgja av dei ulike elementa har betydning. Det er for eksempel lurt å avrunde ei oppsummering med det den andre har snakka om, som taler i retning av den ønskte åferda.

Du kan gjennom ei oppsummering variere både korleis du styrer og påverkar samtalen. Oppsummeringa kan vere nøytral, ved at det du sender tilbake ligg tett på det den andre har sagt. Det vil gi den andre eit oversiktsbilete, utan at den andre vert utfordra av innhaldet i oppsummeringa. Dersom du ønskjer å utfordre, kan du samanfatte det som har blitt sagt og vinkle oppsummeringa mot det som talar for endring. Dette vil legge eit visst press på den andre, og gi deg ein inngang til å ta opp vanskelege tema som må snakkast om.

Stadfestingar

Ein samtale om verjemål kan både vere ubehageleg og vanskeleg for den andre, sidan temaa i samtalen ligg nært opptil noko i den andre sitt liv, som ikkje er bra. Dette kan lett føre til at den andre opplever skam og sårbarheit. Hjelparen må derfor ha fokus på å stadfeste den andre som god nok, verdifull og viktig. Teknikkane opne spørsmål, speglingar og oppsummeringar, kan fungere som implisitte stadfestingar. Dette fordi dei møter den andre med respekt og i liten grad grensesetting. Nokre gonger vil det likevel vere viktig å eksplisitt stadfeste ved å takke, eller rose den andre. Både det den andre gjer og seier i samtalen kan ein rose og takke for (komme til samtale, opne seg i samtalen, fortelje om noko som var vanskeleg).

Mange hjelparar synest det er rart å rose og er ukomfortable med å gi kompliment i ein profesjonell samanheng. Det er viktig at du då tenkjer på kvifor du skal gjere dette, og – på linje med alle dei andre teknikkane i FOR AUGE, at du sansar kva den andre treng. Teknikken er verktøyet vårt for å klare å hjelpe den andre å snakke, slik at vi saman kan finne fram til gode løysingar i saka.

Be om lov

Behovet for å bestemme sjølv bur i oss menneske frå vi er små, og det er viktig at vi som hjelparar har respekt for dette. Når vi ber om lov til å snakke med den andre om noko, hjelper vi den andre å førebu seg på det som skal skje og reduserer motstand. Dette fordi dei sjølv har kontroll over det som skjer i samtalen.

Rettleatingsmetoden IKIA

Når du jobbar etter metodikken med den andre FOR AUGE, skal du først førebu deg til samtalen. Men ofte får ein inn telefoner som ein ikkje kan førebu seg til. Måten du då kan førebu deg på, er ved å jobbe metodisk. Ved å strukturere samtalen etter rettleatingsmetoden IKIA, kan du halde fokus på å få ein god start og forstå problemstillinga godt, før du treng å tenkje på kva du skal svare

I for innleie: Det er ditt ansvar som profesjonell å få ein god start. Om den andre ringjer inn og viser sterke kjensler, hugs på det du har lært om korleis du kan roe, og møt den andre der han er. Presenter deg og spør kva du kan hjelpe til med.

K for kartlegging: Ver opptatt av å forstå problemstillinga godt. Ofte blir vi meir opptatt av kva vi skal svare, eller om vi kan svare på det dei lurer på, enn å faktisk forstå kva dei lurer på. Så ta deg retten til å forstå. Ikke tenk på kva du skal svare, men fokuser på å stille gode, oppklarande spørsmål og å lytte til det den andre seier.

Når du trur du veit kvifor den andre ringjer, skal du gi uttrykk for dette overfor den andre verbalt. På telefonen er det vanskelegare å vise at du forstår, fordi du ikkje kan signalisere dette gjennom kroppsspråk. Oppsummer derfor det du har hørt den andre sei. Oppsummer både det faktiske i den andre si forteljing, og opplevinga den andre har fortalt om.

I for informere: No har tida kome for å kunne gi tydeleg informasjon, eller svare på det den andre lurer på. Sorter informasjonen du skal gi tematisk, og innlei til kvart tema. Sei for eksempel «først skal eg forklare reglane om xxx, og så skal eg fortelje om kva du må gjere for å xxx». Sjekk ut undervegs om den andre forstår det du forklarar. Be gjerne om stadfesting frå den andre på kva han har forstått.

A for avslutte: På slutten av samtalen er det lurt å oppsummere kva de har snakka om og kva de har blitt einige om. Dette både for å klargjere at den andre har fått svar og fått forståeleg informasjon, og for å lukke samtalen slik at den andre også kan avslutte. Om det er vanskeleg å avslutte kan du lage ein avtale og sei «då seier vi det slik at», eller «då har vi ein avtale om xxx». Hugs å takke. «Takk for at du ringte.»

Ver LAT på jobb.
Pass på at du LYTTAR og
ANERKJENNER den andre si
forteljing før du TYDELEG svarar
eller gir informasjon.

Med den andre FOR AUGE – steg for steg



Førebu

Om førebuingsfasen

«Failing to plan, is planning to fail.» Å førebu seg er avgjerdande for å gjennomføre samtalens godt. Du må ha eit skjerpa og riktig fokus inn i samtalens. Hugs å ha fokus på både tema og prosess. Når den andre opplever meistring og tryggleik i samtalens, gir det betre grunnlag til å kartleggje dei nødvendige tema. Det er også viktig å førebu den andre, både mentalt og praktisk. Det kan du for eksempel gjere ved å ringje og avtale nærmere tid for samtalens, eller avklare kvar de evt. skal møtast. Vidare kan du fortelje kven du er, fortelje kva samtalens skal handle om, kva den andre evt. må ha med seg osv. Du kan også ringje ein kontaktperson og be han eller ho førebu den andre.

Førebu fokus

- Kva er formålet med møtet/samtalen?
- Kva vil du vite?
- Kva vil du formidle?

Førebu saka

- Kva veit du om saka og verjehavar?
- Set deg inn i helsesituasjonen
- Les saksdokumenta og hent inn kunnskap
- Tilrettelegg ved å ta omsyn til den fysiske tilstanden
- Tilrettelegg ved å ha med nødvendig utstyr
- Tilrettelegg ved å sørge for at det ikkje er støy eller forstyrningar i samtalens
- Vurder om du skal ha med fleire/andre inn i samtalens
- Finn passande tidspunkt for samtalens
- Kartlegg nettverket rundt den andre
- Vurder om du skal snakke med pårørande, helsepersonell eller nokon som kjenner den andre godt

Førebu deg mentalt

- Kva trur du verjehavar ventar av deg?
- Kva må du vere særleg merksam på?
- Nullstill deg – ver open og nysgjerrig
- Hugs at dette ikkje skal handle om deg
- Sørg for å vere i vater; mett, utkvilt

Med eit tydeleg fokus kan du følgje samtalens om han sporar av og klare å komme tilbake på sporet når du vil. Noter og kom tilbake til temaet/spørsmålet seinare.

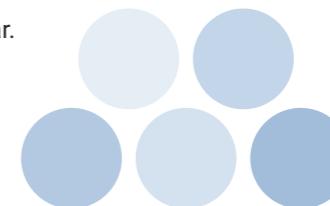


Kva skal de snakke om?

«Meny – agenda» er ein framgangsmåte henta frå metodikken *motiverande intervju*. Menyen er dei ulike temaat det er viktig å snakke om, medan agendaen er å bli einig med den andre om rekkefølgja.

Teikn opp sirklar på eit ark og fyll inn dei temaat, som du meiner det er viktig å ta opp under samtalens. Spør den andre om det er noko ho ønskjer å snakke om, og noter det i ein sirkel. Spør kva den andre vil begynne med, eller spør om det er ok å begynne med eit tema du føreslår. Å be om lov førebu den andre på det som skal skje, og styrker den andre sin medinnverknad og eigarskap.

Noter kva tema de skal snakke om i sirklar.



Refleksjonsoppgåve

Kva er viktig for deg når du skal førebu ein samtal?



Føle

Om følefasen

Å føle eller sanse er viktig gjennom heile samtalen. Det handlar om å plukke opp både medvitne og umedvitne signal frå den andre – og justere seg etter dette. Å føle krev ro, tid og merksamt nærvær. Ved å føle eller sanse korleis den andre har det, viser du empati. Empati er evna til å leve seg inn i kva den andre tenkjer og føler. Empati er også evna til å anerkjenne den andre si oppleving og perspektiv som sanne for den andre, utan å dømme.

Målet i empatisk kommunikasjon er å skape eit positivt møte mellom deg og den andre, slik at han kjenner seg trygg og får mot til å opne seg. Dette er ei evne som kan trenast opp.

Teknikkar

- Analyser situasjonen – korleis har den andre det?
- Pass på at du har kontakt og tillit før du går vidare og også undervegs i samtalen
- Vurder stemning
- Vurder kroppsspråk
- Vurder tonefall
- Vurder blikk
- Vurder sanseinntrykk
- Tilpass veremåten din
- Lytt og gi respons til det den andre seier
- Lytt også etter den underliggende bodskapen

Refleksjonsoppgave

Tenk deg at du er i ein samtale. Litt ute i samtalen begynner den andre å flakke med blikket, vri seg på stolen og svarar berre «veit ikkje». Kva kan dette vere teikn på – og kva gjer du?

Kva andre signal kan vere teikn på at du bør endre framgangsmåte i samtalen?

Empatiske menneske lyttar verkeleg til kva den andre seier og gir den andre si fulle merksem. Dei er drive av nysgjerrigkeit for å forstå andre sine perspektiv. Dei er ikkje opptekne av å ha rett, men tar omsyn til kva den andre seier.





Forklare

Om forklaringsfasen

Forklaring gjer situasjonen føreseieleg. Forklaring kan difor ta bort uro og frykt. Du må prøve å få den andre til å forstå kvifor han blir stilt eit spørsmål, eller blir bedt om å snakke om eit tema. Du må også vise at du er interessert i å vite svaret. Forklarar du godt, aukar det sjansen for at svaret er påliteleg. I kommunikasjon med personar med nedsett kognitiv funksjonsevne er det viktig å vere merksam på at nokon av dei kan ha eit godt språk, utan å forstå meiningsinnhaldet iorda. Du bør derfor ha gjort undersøkingar i førebuingsfasen, om personen si evne til å forstå, og passe på at personen faktisk forstår.

Teknikkar

- Informer om at du skriv underveis slik at den andre forstår at du lyttar sjølv om du skriv
- Fortel den andre at du dokumenterer samtaLEN i saka – det kan skape ei kjensle av å eige saka
- Ver bevisst på korleis du formulerer deg
- Tilpass mengde og nivå – korleis skal du forklare?
- Bruk korte setningar
- Forenkle bodskapen – konkretiser!
- Snakk sakte og tydeleg
- Bruk bilete eller teikningar om nødvendig
- Litt og litt
- Relater det du forklarer til den andre sin kvar dag
- Sei ein ting om gongen
- Unngå distraherande faktorar
- Ver mest mogeleg konkret, abstrakte ord fungerer som regel därlegare enn konkrete ord
- Sjekk ut underveis om den andre heng med
- Gjenta om nødvendig
- Be den andre fortelje att eller oppsummere
- Ver varsam med mimikk, humor og ironi
- Framhev spesielt viktige nøkkelord
- Eventuell tekst må lesast klart og tydeleg
- Lat den andre følge med på tekst og sjå på evt. teikningar
- Be den andre peike i teksten om noko framstår som vanskeleg eller uklart

Refleksjonsoppgåve

Forklar kva eit verjemål er. Skriv ned ordrett korleis du vil forklare dette.

Lag ei sjekkliste for kva du må forklare

*Forklar kven du er, kva de skal snakke om og kvifor.
Forklar underveis og set ord på det som skjer underveis i samtaLEN.*





Forstå

Om forståingsfasen

Med å forstå meinast at du må jobbe på ein måte som gjer deg trygg på at du tolkar det den andre seier riktig. Ord betyr ikkje nødvendigvis det same for alle. Det kan vere lett å tru at du forstår kva den andre meiner og dette kan føre til at du misforstår, eller overhøyrer. Det kan også vere at du påverkar den andre sitt svar, eller forteljing gjennom leiande spørsmål. Å forstå handlar om å kartlegge systematisk det som kjem til uttrykk, gjennom å spørje og lytte, og setje det saman til ei oppsummering der du sjekkar ut di forståing av det som har blitt sagt.

“

Draumen er fri
forteljing. Då veit eg
kva eg må tilpassa.

Rolf Sætre, KRIPOS

Teknikkar – fri forteljing

- Bruk imperativ: sei «fortel, beskriv, forklar»
- Bruk stillheit – gi den andre tid til å formidle
- Ta opp tråden av noko den andre har sagt tidligare i samtalen og be om meir
- Ver nysgjerrig og hør etter kva den andre seier
- Bruk observasjon. Legg merke til kroppsspråk, blikk, tonefall, oppførsel og sjå det i samanheng med munnleg språk. Set ord på det du observerer
- Vis ekte interesse for kva den andre eigentleg ønskjer å uttrykke
- Ros undervegs – pass på prosessen og motiver den andre til å fortsetje å fortelje

Teknikkar – spørsmål

- Snakk om nære ting: ta utgangspunkt i noko du veit om den andre, eller i noko du observerer i rommet.
- Still opne, ikkje leiande spørsmål. Alle spørsmål som begynner med eit spørjeord er opne
- Gi valet mellom to eller fleire alternativ dersom opne spørsmål er vanskeleg
- Still oppfølgingsspørsmål – unngå «kvifor»

Refleksjonsoppgåve

*Skriv ned din
introduksjon til fri
forteljing i møte med
xx. Forklar kva den
andre skal fortelje om
og korleis samtalen
skal gå føre seg*





Fordjupe

Om fordjupingsfasen

Fordjupe handlar om å gå inn i kjernen på relevante tema. Det kan hende at den andre gir deg eit innøvd eller lite inngåande svar når du spør om noko. Du må då gå bakom det første svaret, og snakke om temaet på ein slik måte, at den andre kan ta stilling til eigne opplevingar og ønske. Når du skal undersøke personen sin vilje må du derfor føre spørje, tolke stillheit og dykke ned i det som er viktig for å få opplyst saka.

”

Eg vart leiande i
spørsmåla mine,
fordi eg ikkje fekk
noko tilbake.

Ulike spørjeteknikkar

Opne spørsmål:

- Kva treng du hjelp til?
- Kva meiner andre at du treng hjelp til?

Ja/nei spørsmål:

- Treng du hjelp til å betale rekningar?
- Treng du nokon til å ordne med papir for deg?
- Vil du at ei verje skal hjelpe deg?

Kryss-spørsmål:

- Treng du hjelp?
- Klarer du deg sjølv?

Ulike lytteferdigheiter

- Klare å vere stille når den andre snakkar
- Klare å stå imot impulsen til å stille eit spørsmål
- Klare å tolke stillheita når den andre tenker
- Klare å reflektere høgt over det du hører den andre seier (verbal spegling)

Verbal spegling

- Gjenta det som vert sagt med den andre sine ord
- Gjenta det som vert sagt med dine ord
- Gjenta den underliggende meiningsa eller kjensla i det som vert sagt

Eksempel:

«Eg likar ikkje å ha verje. Det kjennest som om eg må spørje pappa etter lommepengar.»

Di spegling:

- Du likar ikkje å måtte spørje etter pengar til alt
- Det kjennest som om du ikkje kan bestemme sjølv
- Det er vanskeleg å sei det du meiner til verja

Ver merksam på at ja/nei-spørsmål ikkje alltid gir påliteleg informasjon. Ein redd person kan fort svare nei berre fordi det kjennest tryggast. Eller ein person med afasi kan sei ja og meine nei – eller han veit kva han vil sei, men orda kjem ut feil.

Refleksjonsoppgåve

Kva gjer du når du møter motstand i samtalén?

Ha ro – ikkje skund deg
Lytt – ikkje avbryt
Anerkjenn – ikkje døm
Spor – ikkje anta
Utforsk – ikkje konfronter
Informer – ikkje advar



Med den andre FOR AUGE – på øyra



Dersom du ringjer

- Presenter deg og forklar kvifor du ringjer. Spør om det er ok å snakke (no)
- Merk deg responsen du får og tilpass samtalen vidare

Dersom nokon ringjer deg

- Lytt og spør, for å forstå kvifor den andre ringjer
- Oppsummer til den andre kva du har hørt og forstått
- Bestem deg for om det er riktig å fortsette

Å snakke med andre om private tema eller tema som er tabu, kan vere vanskeleg. Likevel må ein snakke om alle nødvendige tema for at saka skal bli tilstrekkeleg opplyst. Nedanfor finn du ulike tema og spørsmål som gir deg inngang til det du treng å snakke om.

Snakke om sjølvråderett

- Kva er viktig for deg å bestemme sjølv?
- Kva likar du å få hjelpe til å bestemme?
- Vil du bestemme sjølv?
- Får du bestemme sjølv?
- Er det vanskeleg å sei frå dersom du ikkje er førtildelt?
- Blir du hørt då?
- Kven bestemmer?

Snakke om ting du (kanskje) veit frå før

- Korleis greier du deg?
- Kven hjelper deg?
- Kva har du i formue?
- Korleis fyller du ut skattemeldinga?
- Korleis har det gått når du har sagt opp verjemålet ditt tidlegare?

Snakke om repeterande åtferd

- Kva har skjedd (før)?
- Når du gjer sånn – kva skjer då? Kva meir skjer?
- Kva blir konsekvensen? (UTU-verktøy side 18)
- Kva pleier å skje?
- Korleis pleier du å handtere det?
- Korleis pleier det å gå?

Snakke om økonomi

Kunnskap:

- Veit du kor mykje pengar du har?
- Kor mykje kostar det å [...]?
- Kor mykje kostar (eks. et hus?)
- Skuldar du pengar?

Ferdigheiter:

- Korleis planlegg du økonomien din?
- Korleis betalar du rekningane dine?
- Korleis betalar du for varer når du handlar?

Snakke om konfliktar og samarbeid i nære relasjoner

Kartlegge familieforhold:

- Kven er dine nærmaste pårørande?
- Kven andre står deg nær?
- Kven høyrer du på?

Konfliktar mellom personar i den andre sitt liv:

- Er x og y einige om korleis du skal ha det?
- Er x og y kjende med korleis du ønskjer det?
- Er det semje om kven som skal vere verje?

Snakke om negativ sosial kontroll og påverknad

- Er det du eller nokon andre som vil...?
- Får du lov til å ta eigne val?
- Er det nokon andre som bestemmer kva du skal meine eller gjere?
- Kan du vere ueinig? Kva skjer når du er ueinig?
- Tør du å sei ifrå?

Snakke om forventningar til verja

- Kva treng du at verja skal hjelpe deg med?
- Kva trur du verja kan hjelpe deg med?
- Kven ønskjer du å ha som verje?
- Dersom du ikkje kan ha [...] som verje, kven vil du då ha?
- Eg vil snakke med deg om korleis det er å få hjelp av [verja].
- Synest du [verja] hjelper deg?
- Korleis synest du det er å få hjelp av [navn på verja]?
- Kva kan [verja] gjere annleis?
- Vil du at [verja] skal vere verja di?
- Vil du at ein annan skal vere verja di?

Kva tema du bør ta opp, og i kva rekkefølgje, er noko du må vurdere både på førehand og undervegs i samtalen. Bruk gjerne «meny – agenda».

Utforske reell vilje og reelle behov

Snakke om konsekvensar av val

- Forstå gjennom informasjonsutveksling
- Utforsk kva den andre veit om temaet (for eksempel: Kva forstår den andre om kva gjeld er?)
- Gi tilpassa informasjon om temaet (bruk korte setninger og daglegdags tale, framfor formelle omgrep)
- Utforsk den andre sitt perspektiv igjen (relevans og forståing)

Utforsk:

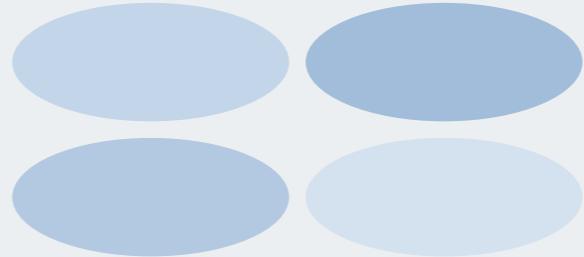
Tilfør:

Utforsk:

Hjelpe den andre å forstå sine eigne ønske og behov

Sortere i ønska – kople saman ønske og behov

Kva vil du snakke om? (Meny – agenda)



Fortel meg korleis det går med deg (Fortel meir)

Impulsive ønske (Kva er viktig akkurat no?)

Langsiktige ønske (Kva er viktig over tid?)

Tidlegare ønske (Kva ville du før?)

Kva er viktigast for deg?



Forankre

Om forankringsfasen

Det er viktig å avslutte samtalen på ein god måte. Du lukkar samtalen ved å oppsummere kva som har blitt sagt. Du bør lage ein skriftleg «avtale» om kva de er einige om, og informere om vegen vidare.

Å få ei god avslutning av samtalen gir den andre tryggleik for at du har oppfatta rett. Personen opplever å bli tatt på alvor og dette styrker sjølvkjensla. Å ha ei god oppleving av samtalen kan bidra til at det blir lettare å oppnå god kontakt når neste samtale skal gjennomførast. I tillegg kan det vere viktig å seinare kunne vise til kva de faktisk vart einige om, dersom det blir stilt spørsmål ved dette.

Å forankre samtalen er å oppsummere kva de er blitt einige om og avtale vegen vidare.

Teknikkar

- Notér undervegs
- Oppsummer kva de har snakka om
- Oppsummer kva de har avklart og avtalt
- Dokumenter tid, stad, deltakarar etc.
- Spør om noko har blitt gløymt eller om den andre har noko meir å leggje til
- Be den andre oppsummere
- Avtal tidspunkt for neste samtale om nødvendig
- Takk den andre for samtalen

Refleksjonsoppgåve

Du har no gått gjennom arbeidsprosessane og verktøya i metoden FOR AUGE.

Forankre læringa di ved å oppsummere det som har blitt viktig for deg, og lag ein plan for korleis du skal bruke FOR AUGE inn i arbeidet ditt.

- No har vi snakka om...
- Du har sagt ... og eg har sagt ...
- Eg forstår det slik at ... Stemmer det?
- Då har vi ein avtale på...
- Då seier vi det sånn at ...
- Er det ok?



Med den andre FOR AUGE – i praksis

Sjå for deg ein samtale du har hatt (om verjemål), som du syntest var vanskeleg. Dersom du no skal ha samtaLEN på nytt og bruke FOR AUGE; korleis vil du jobbe då?



Refleksjonsoppgåve



Førebud

1. Kva er fokus for samtaLEN?
2. Kva skal vere effekten av samtaLEN?
3. Kva må du gjere før samtaLEN?



Føle

1. Kva må du vere merksam på undervegs i samtaLEN?
2. Kva signal vil den andre kunne gi?
3. Korleis kan du justere deg etter signala?



Forklare

1. Kva må du forklare?
2. Korleis må du forklare?



Forstå

1. Korleis skal du stille spørsmål?
2. Korleis skal du lytte?
3. Kva teknikkar vil du bruke?



Fordjupe

1. Kva tema må du gå djupare inn i?
2. Kor tydeleg vil du vere?



Forankre

1. Korleis vil du avslutte samtaLEN?
2. Korleis vil du dokumentere samtaLEN?

Samtale mellom verjehavar og saksbehandlar/verje

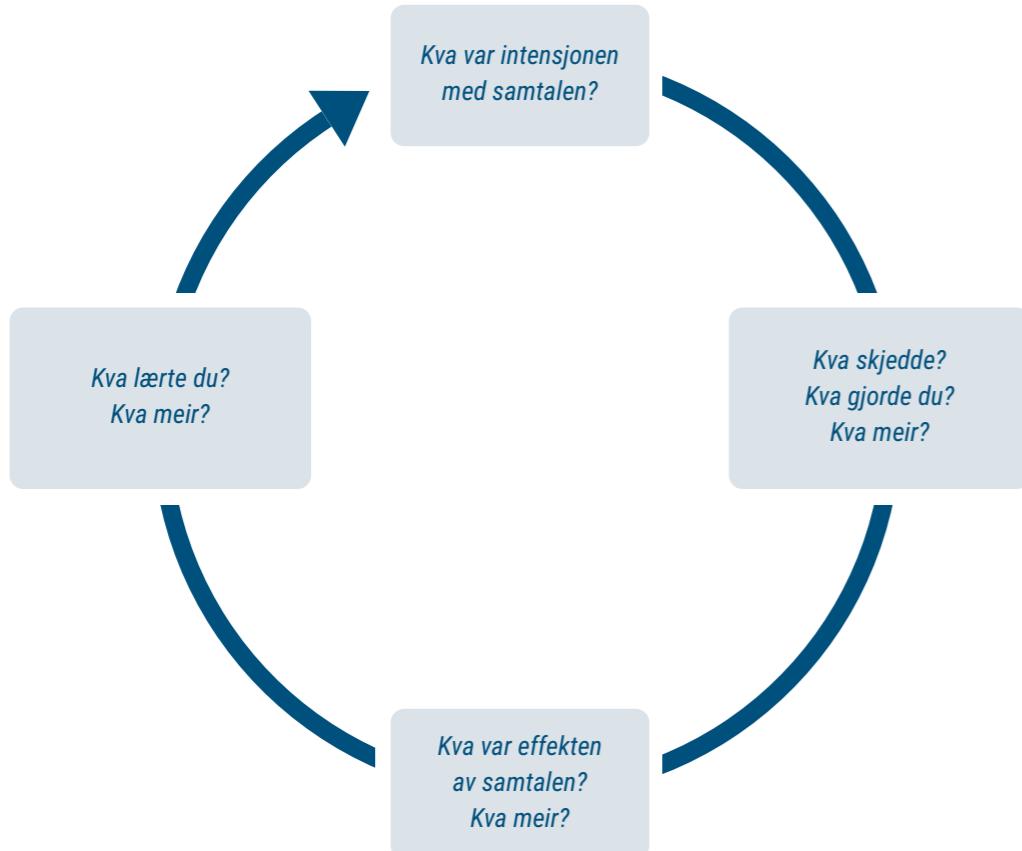
Les teksten under. Skriv i kommentarfeltet kva teknikk som blir brukt.

- Fylkesmannen Sørlys, velkommen. Du snakkar med Liv.
- Kva kan eg hjelpe deg med?
- Kan du hjelpe meg med å byte verje?
- Du vil byte verje. Fortel kva som har skjedd!
- Eg vil ikkje ha verje meir. Eg vil byte.
- Du vil ikkje ha verje. Du vil byte.
- Ja, eller verja tar jo ikkje telefonen når eg ringjer. Eg har ringt 100 gonger.
- Du har ringt veldig mange gonger til verja og det er vanskeleg å få tak i han.
- Ja. Eg vil jo berre ha litt ekstra pengar til å kunne kjøpe gåve til barnebarnet mitt.
- Du vil ha pengar til ei gåve.
- Ja, eg har to barnebarn og den eine har bursdag på søndag. Eg vil så gjerne kunne kjøpe noko all right til henne. Då blir dottera mi glad.
- Du vil kjøpe ei gåve for å glede dine nærmaste og så har du ikkje pengar.
- Akkurat. Kan du hjelpe meg?
- Kva vil du at eg skal gjere?
- Snakke med verja kanskje. Høyre om eg kan få pengane. Det er mine pengar!
- Det er dine pengar. Du vil at eg skal sjekke med verja kva du har råd til.
- Ja.
- Kva tenker du om at eg ringjer verja di og ber han om å ta kontakt med deg, så kan han vise deg ei oversikt over økonomien din. Så kan de to finne ut av kva du har råd til.

- Han er ikkje grei. Eg føler meg som ein unge igjen når eg snakkar med han. Som om eg må spørje pappa etter pengar.
- Du føler deg dum når du må spørre etter pengar som er dine.
- Ja.
- Er det ok at eg fortel til verja di at han må vere merksam på at du føler det slik når de snakkar saman? Sånn at han veit om det og kan ta omsyn til det når de snakkar saman.
- Ok. Trur du det hjelper då? Får eg bestemme over pengane mine då?
- Det er du som bestemmer. Samtidig er verja opptatt av dei andre tinga du treng å ha råd til. Som husleige, strøm og mat. Slike ting. Er det viktig, synes du?
- Ja. Det synest eg. Det er berre det at eg må ha litt slack.
- Eg må kunne av og til ha råd til gåver og sånt.
- Det er viktig for deg å ha litt spelrom. Viktig å ha råd til ei gåve for eksempel.
- Ja.
- Fint. Då seier vi det sånn at eg ringjer verja di. Så fortel eg at du treng å snakke med han om økonomien din, om at du ønskjer å vite kva du ha råd til no fordi du vil kjøpe ei gåve til barnebarnet ditt. Så fortel eg han korleis du har følt deg slik at han kan vere meir merksam når de snakkar saman. Er det ok?
- Ja.
- Fint. Då seier vi det. Så høyrer du frå verja di snart. Takk for at du ringte.

Forbetre – refleksjonsverktøy

Dette verktøyet kan du bruke til å bli bevisst på korleis du kommuniserer med den andre. Det er først når du reflekterer over og arbeider vidare med erfaringane dine, at du lærer av dei.



Verknaden av å takke

Å takke er eit teikn på respekt og at du viser deg audmjk. Det verkar oppbyggjande på den andre.

Kva kan du takke den andre for?

Takke for ...

