

DIALOG 2021

”SVÅRA SAMTAL”

tis 2.1.2021 och ons 3.2.2021

FM Ancha Kjerulf
arbetshandledare STOry
krisarbetare och -utbildare

VARFÖR kan samtal upplevas som svåra?

- Vi är osäkra el rädda för följderna
- Vi är rädda för vad samtalet skall innebära för relation, -er
- Vi är empatiska, bryr oss om och önskar ett gott utfall el resultat av samtalet
- Vi är sårbara
- Många av oss undviker att ta till tals kriser, konflikter och problem, osäkra på om vi kan hantera frågorna och ännu räddare för de svar vi kan få. Vad skall jag göra med svar som jag tror att jag kanske inte kan hantera?
- Hur bemöta och hantera svåra känslor?
- Samtal gäller ofta viktiga o grundläggande frågor, etik o moral

DILEMMA kan vara att undvika eller konfrontera – svårt att bestämma sig, vi skjuter upp!

KRISER, svåra ibland traumatiska, som drabbar familjer

- **Rusmedelsproblem**
- **Sjukdom**
- **Skilsmässa**
- **Död**
- **Arbetslöshet**
- **Flytt till annan ort, land** flykting, asylsökande, papperslösa
- **Brott, fängelse** ...

KONFLIKTER inom familjen, på arbetsplats, med grannar ... Om allt möjligt som berör livet!

VARDAGSHÄNDELSER fostransfrågor, etiska och moraliska frågor ...

FRÅGOR SOM BERÖR I SKOLVÄRLDEN elevrelaterad mobbning, skolk, skolmotivation, val av studieinriktning ...
frågor där kolleger eller vårdnadshavare är involverade

Svåra samtal kan även handla bl.a om: politik o religion
vaccinationsmotstånd
ras- o könsfrågor
sexualitet

Aaron Antonovsky "Hälsans mysterium" (1997)

KASAM – KÄNSLA AV SAMMANHANG

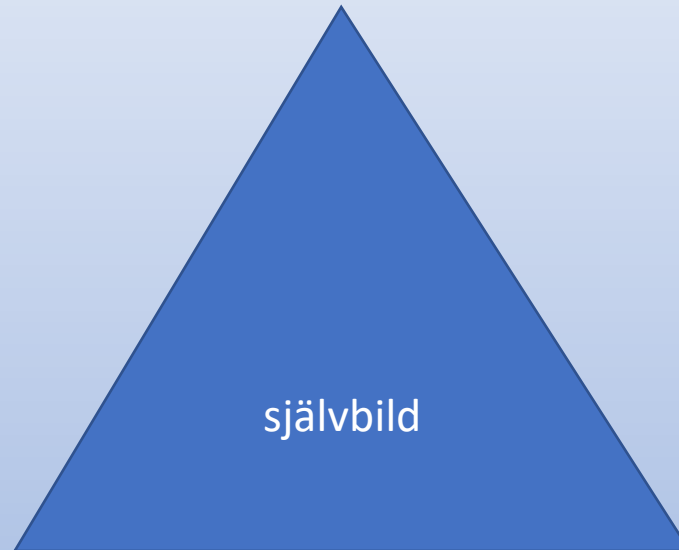
begriplighet – hanterbarhet – meningsfullhet

motverkar *offer känslan* och lyfter fram *resurserna*

stärker *friskfaktorer* gentemot *riskfaktorer*

Bearbetning av svåra känslor vid kris, konflikt, sjukdom ...

KÄNSLOR



självbild

tänkar

handlingar

STÖD, BEARBETNING o AVLASTNING

”Empati gör oss oersättliga på jobbet”

Katri Saarikivi, hjärnforskare HU

- Det mest effektiva sättet att träna upp sin empatiförmåga är att lära känna olika människor
- Empati är en av de mänskliga funktioner som är svårast att automatisera. För att en maskin skulle kunna vara empatisk på samma sätt som en människa borde den ha fantasi, ett känsloliv och även en känsla för situationen.
- Empati är en stark trend i arbetslivet just nu, den är som en superkraft som gör människan oersättlig på arbetsplatsen
- Ett av empatins områden är förmågan att kunna **dela känslor med någon**
- En annan viktig del är **att förstå den andra**
- **Empati kräver närvaro**
- **Distansarbete kan förorsaka empatiproblem**

NÄRHET - DISTANS

EMOTIONELL resp. KOGNITIV EMPATI

Att stärka sin kognitiva empati som skyddar och stöder dig

”Professionellt förhållningssätt” som baseras på kunskap och erfarenhet som används till att hjälpa och stöda sig själv och andra

Stöder en nödvändig och kreativ distans till svåra situationer och krävande personkontakter

Hjälper dig att tackla svåra känslolägen när dessa inte kan eller skall dominera situationen

Mantra – ett sätt att hålla nödvändig distans!

Har du /ni ett eget mantra att plocka ner vid behov?

Bemötande och hantering av känslor

Samtal är inte terapi men kan ha en terapeutisk effekt!

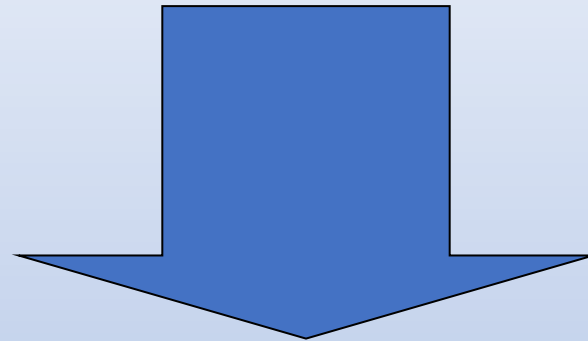
- * Viktigt att vid behov få och kunna tala om svåra, starka känslor**
- * Sträva till att som samtalsledare befrämja och upprätthålla en balans i diskussionen även om starka, aggressiva och t.o.m. hatiska känslor styr personens tal, kroppsspråk .. Du är den viktiga förebilden just då!**
- * Om starka känslor dominerar eller styr samtalet så är din uppgift att klart och tydligt handleda t.ex eleven tillbaka till själva sakfrågan – använd sunt förnuft, behåll lugnet och var tydlig! Du ansvarar för att samtalet framskrider.**
- * Ta en skapande paus i ett svårt samtal om du / ni kör fast!
Fortsätt samtalet efter en stund, efter en vecka eller ... Allt behöver inte bli klart genast!?**

SAMTALSLEDARROLLEN I ETT NÖTSKAL

LYSSNA

FÖRSTÅ

FRÅGA



DIALOG

REFLEKTION

Samtalsledarens ansvar att processen framskrider

- Att klargöra problem
- Att begränsa diskussioner vid behov
- Att ge samtalet tid och rum
- Att påbörja och avsluta processen och de enskilda samtalen

Samtalsmetodik "KONSTEN ATT STÄLLA FRÅGOR"

Hägg & Kuoppa

- Att ställa frågor leder samtalet framåt
- Öppnar nya perspektiv
- Stöder klienten

FRÅGETYPER **Öppna frågor** **Vad? När? Hur?**

Undvik helst:	slutna frågor	Visst anser du att ...
	ledande frågor	Tycker du att ...
	attackfrågor	Hur kan du tro att ...

HUR SKALL MAN FRÅGA FÖR ATT FRÅGA BRA?

- Ställ korta frågor!
- En fråga i sänder
- Ställ inte frågor som du behöver förklara
- Invänta svar i lugn och ro – ibland kan man få vänta länge
- Besvara inte dina egna frågor
- Förhör inte
- Fråga inte om sådant du redan vet svaret på

- OBS! klargörande frågor "Förstår jag dig rätt att du menar att ..."
omformuleringar "Kan vi formulera det så här ..."

SAMTALSMODELL / grundmodell för samtal TRE FASER

FAS 1 Klargör, kartlägg situationen, problemet ... ur personens / gruppens perspektiv, uppfattning

Låt hen / gruppen berätta med egna ord i eget tempo!

Sammanfatta och bekräfta din version!

OBS! Omformuleringar

Förtydliganden o klargöranden

Använd gärna ***öppna frågor, förtydligande frågor***

Pedagogiska grundord:	VAD?	har hänt, är problemet ...
	NÄR?	har det hänt ...
	HUR?	kan vi lösa det tillsammans ...

- Fas 2 Vidga perspektiv o sätta upp mål

möjligheter, lösningar, alternativ ...

konsekvenser

hinder och svårigheter

Ställ frågor så att personen / gruppen själv kan finna sina frågor och svar, lösningar ...

Sammanfattande reflektioner

Samtalsrelationen som samarbete enl. LÖFT (lösningsfokuserad terapi) Ben Furman

Motspelare deltar inte frivilligt, måste närvara
upplever sig inte ha problem
ingen enighet med handledaren

Passningsspelare anser att det finns problem
har inte själv någon del i detta
”passar” över problemet till andra

Medspelare inser problematiken
ser sig själv som en del av lösningen

**Lösningsfokuserad samtalsledare försöker skapa en medspelanderelation.
Bra modell för t.ex samtal med vårdnadshavare, kolleger ...**

LÖFT idag

- Lösningfokuserat perspektiv
- Strävar till att förändra språket och den enskildes tankegångar om ett fenomen
- **övergå från att diskutera problem till att tala om lösningar**

”If you change the name, you change the game”

Furman & Ahola 1993

Frågor som viktigaste redskapet inom LÖFT

”Det bästa sättet att hjälpa den handledda är att utnyttja hans resurser och starka sidor”

Reflexiva frågor	observationsfrågor	Vad har du lagt märke till?
	framtidssinriktade frågor	Hur vill du / ni att situationen ser ut om ett år?
Mirakelfrågor	Om alla dina / era problem har löst sig över natten! Hurudan är då lösningen?	
Skalfrågor	skalning 0-10	
	fokuserar på framgång, progression	
	engagemang och motivation	

SAMTALSLEDARENS ROLL, ANSVAR, MÖJLIGHETER, GRÄNSER ... Vid svåra samtal om livssituation

STÖD



HOPP

KOGNITIV EMPATI

"HUR ORKAR DU ?"

"JAG FÖRSTÅR ATT DET KAN KÄNNAS TUNGT"

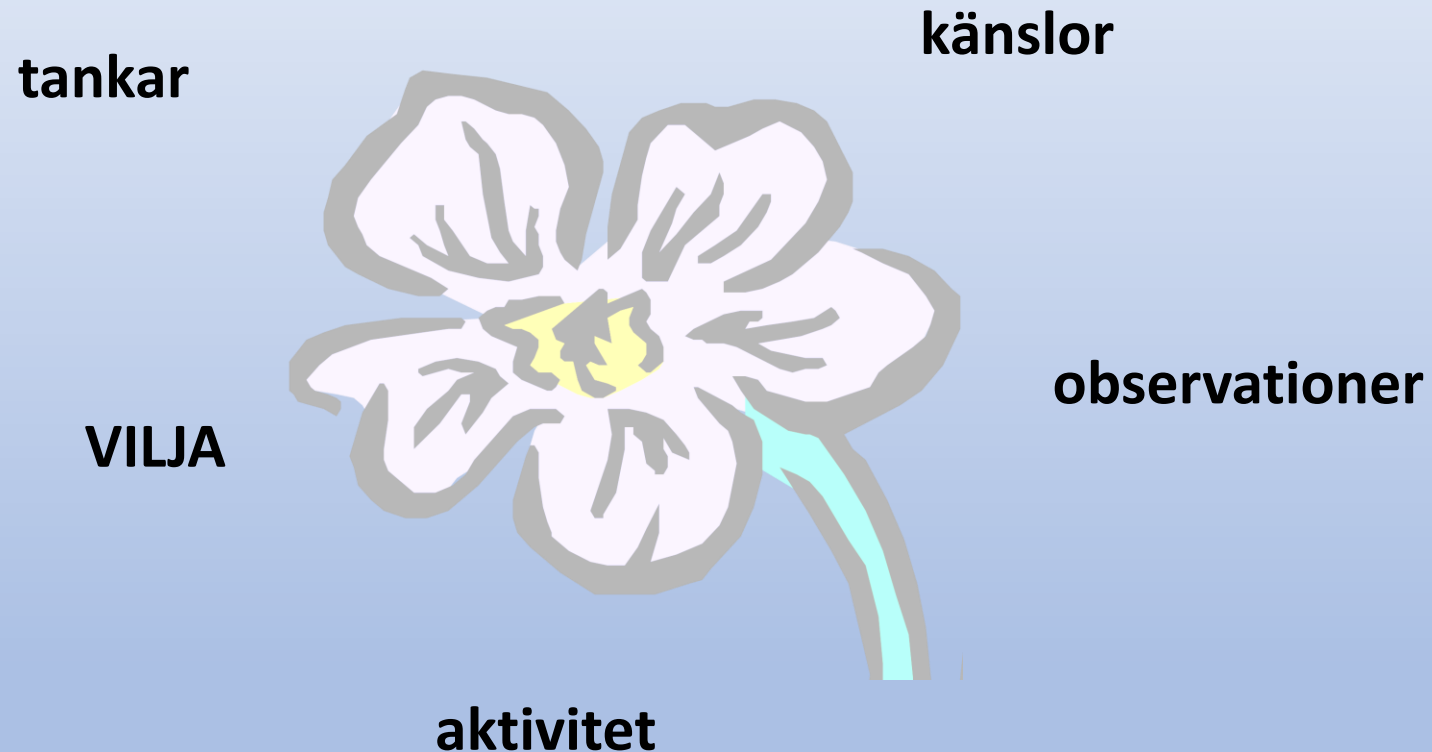
"VILL DU BERÄTTA OM DET SOM HÄNT?"

Enkla men fungerande frågor för krissamtal efter en svår händelse

- Vad var det som hände? (Berätta i tur och ordning om det är en grupp)
- Vad tänkte du när det här hände dig?
- Hur känns det för dig just nu?
- Hur tror du att det kommer att kännas att minnas händelsen den närmaste tiden?
- Påminner om kurators, hälsovårdens stöd, individuellt samtalsstöd ...vid behov.

MEDVETENHETENS BLOMMA –ett underlag för svåra samtal

De fem dimensionerna som behandlas i tur och ordning hjälper att bearbeta tankar, känslor och reaktioner och ger ett helhetsperspektiv.



CHECKLISTA inför SVÅRA SAMTAL med elev, vårdnadshavare, kollega, anställd ...

FUNDERA över OM, VARFÖR, HUR och NÄR du skall ta upp
en svår fråga till tals med någon!

FÖRBERED DIG genom att gå igenom

* VAD är det som skall tas till tals?

- dina egna tankar och känslor inför ev. samtal
- vad står på spel för dig själv: tillit, förtroende, respekt ...
- FÖRBERED TRE GRUNDFRÅGOR att inleda med – skapar trygghetskänsla hos dig!

SAMTALET: lyssna till personens berättelser om vad som hänt / skall hända
visa respekt för hens uppfattningar, tankar, känslor, versioner ...
korrigera ev. missuppfattningar gällande fakta och sakfrågor
ställ klarläggande frågor

HUR KAN JAG BLI BÄTTRE PÅ ATT SAMTALA, STÄLLA FRÅGOR, LYSSNA ...

- ALLA ÄR VI BARN I BÖRJAN men ÖVNING GER FÄRDIGHET!
- Bygg upp dina samtal som du själv ser att passar dig och ditt sätt att agera!
- Färdiga handledningsmodeller kan vara bra att hålla sig till då du som otränad skall börja på.
Modellerna skall inte styra dig helt och hållet men kan fungera som trygghetsskapande för dig.
- Småningom med ökad färdighet kommer du sannolikt att skapa en egen "modell", kanske med moment och inslag från olika teoretiska modeller i kombination med dina egna sätt att föra samtal.
- * Komplettera dina samtal med redskap och verktyg som erbjuder dig möjligheter att skapa kontakt och få ut mera kunskap och insikt om t.ex en elevs svårigheter, styrkor och svagheter.

Metoder för mig själv som stöd för min utveckling som samtalsledare

SKAPA en egen FRÅGEGUIDE!

Ett redskap för att testa frågor i samtal, frågor du själv skapat och känns rätta för dig!

Du kan använda de olika frågetyperna som grund och utifrån dem skapa dina frågor.

Då har du ett frågebatteri att plocka från!

HITTA DITT EGET SPRÅK! Gör anteckningar och noteringar!

Det finns vissa ord, uttryck och frågor som vi människor gärna använder i olika sammanhang, vilka är dina personliga som du tillägnat dig under livets gång?

Ta i bruk ord, uttryck och frågor som du anser vara beskrivande, talande ... som du träffar på i litteraturen eller hör någon annan person använda och som tilltalar dig. Skriv upp och använd!

GRUPPDISKUSSION i breaking rooms

3 pers

Tid ca 20 min

Var och en funderar en stund på följande innan ni diskuterar i gruppen:

Tänk tillbaka på ett svårt samtal du har hållit?

Varför hölls detta samtal?

Hade du förberett dig?

Minns du vilka svårigheterna var?

Hurudana känslor visade sig?

Hur kändes det efteråt för dig själv?

Skulle du sköta samtalet annorlunda idag?

LYCKA TILL!

Vi återkommer till gemensam slutdiskussion och för ev. kommentarer!