



STATENS SIVILRETTSFORVALTNING

Med den andre FOR ØYE

En strukturert, formålsstyrt samtalemotodikk for å forstå den andres reelle vilje og gjennom dette støtte personen i å ta gode beslutninger for eget liv.



Liv Brauer
Prosjektleder FOR ØYE
SOR konferansen, 24.10.19



Mandatet

Mandatet til prosjektet er å utarbeide verktøy for å bedre ferdighetene til ansatte i vergemålsforvaltningen på kommunikasjon med personer som trenger eller har verge.

Videre er formålet at embetene blir bedre på å lære opp verger i kommunikasjon med personen de er verge for, slik at vergene kan gi bedre beslutningsstøtte.

Hovedformålet er å få pålitelig informasjon for å ivareta den enkeltes selvbestemmelsesrett og kunne gi et individtilpasset vergemål.



Hvordan har vi jobbet?

Feltarbeid Samarbeid med fagmiljøet Testet ut verktøy



 **FasteVerger.no**
Det mildeste inngreps prinsipp



 **Foreningen
vergeservice**



**Norsk Forbund for
Utviklingshemmede**

 **PROFESJONELLE VERGERS
INTERESSEORGANISASJON**



**Nasjonalforeningen
for folkehelsen**



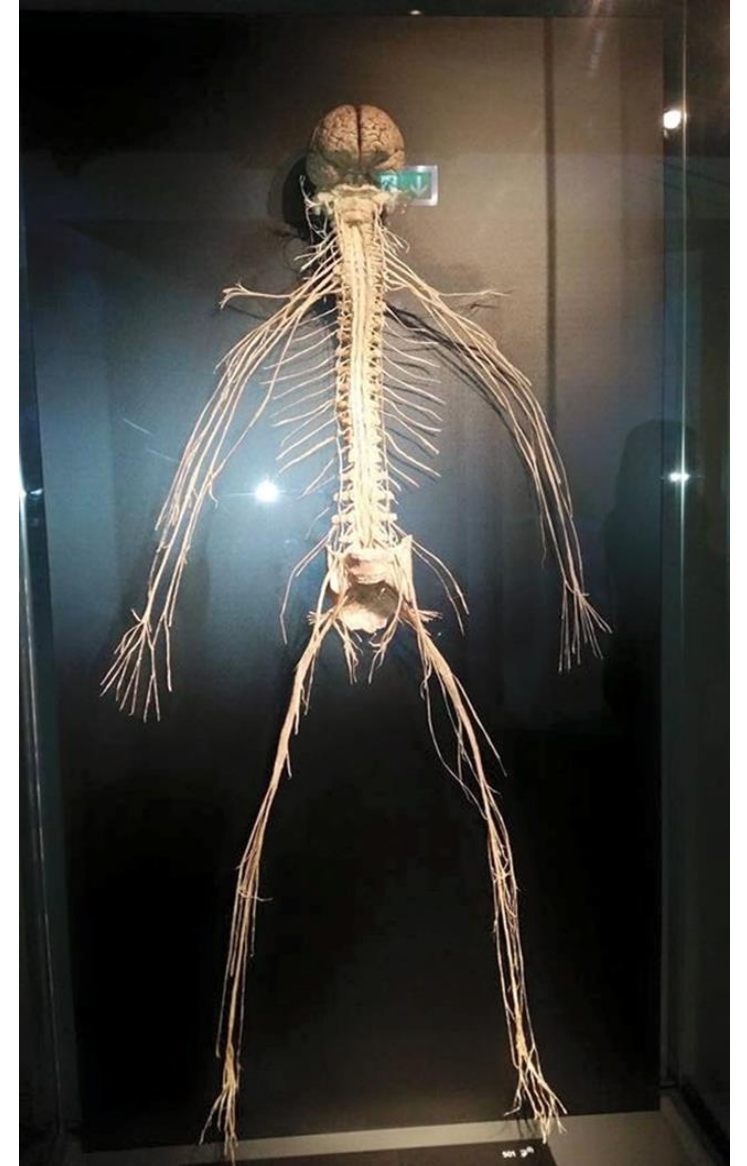

Fylkesmannen

Prosjekt samtalemotodikk

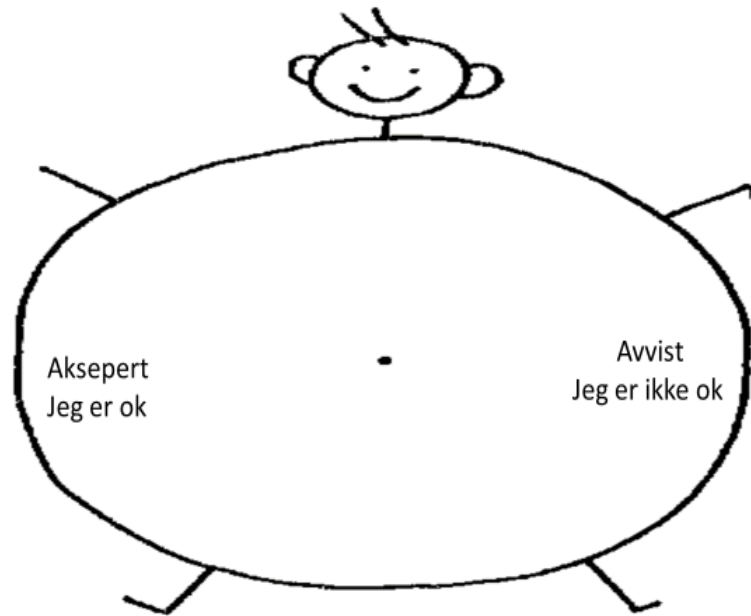
«God kommunikasjon er en forutsetning for å kunne gjennomføre «et oppdrag» hvor vi har med mennesker å gjøre. Det er uløselig knyttet til det å bygge relasjon og skape allianse»

«God kommunikasjon fremmer og utvikler den andres evne til å uttrykke seg, og styrker dermed personens autonomi og beslutningskompetanse»

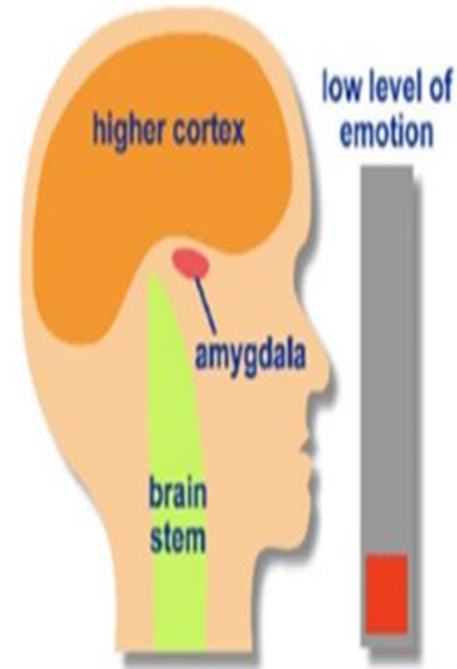
Karen M. Hanssen.
Spesialist i psykiatri.



Samarbeid fordrer trygghet og ro

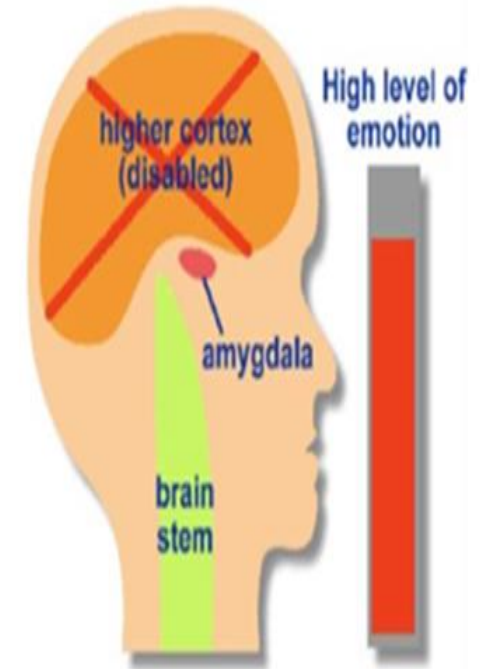


snillsomskill.no



Low emotion

(calm, relaxed)



High emotion

(anger, fear, excitement, love,
hate, disgust, frustration)

The photographer shot portraits of stranger-before and after she kissed them



Prosjekt samtalemotodikk

*Hemmeligheten ved all
hjelpkunst er å finne den andre
der han er, og begynne der:*

Ikke få det til å handle om deg!

At man, når det i sandhed skal lykkes en at føre et menneske hen til et bestemt sted, først og fremmest må passe på at finde ham der, hvor han er, og begynde der. Dette er hemmeligheden ved al hjælpekunst. Enhver, der ikke kan det, han er selv i en indbildning, når han mener at kunne hjælpe en anden. For i sandhed at kunne hjælpe en anden, må jeg forstå mere end han – men dog vel først og fremmest forstå det, han forstår. Når jeg ikke gør det, så hjælper min mere-forståen ham slet ikke. Vil jeg alligevel gøre min mere-forståen gældende, så er det fordi jeg er forfængelig eller stolt så jeg i grunden i stedet for at gavne ham egentlig vil beundres af ham. Men al sand hjælpen begynder med en ydmygelse; hjælperen må først ydmyge sig under den, han vil hjælpe, og herved forstå, at det at hjælpe ikke er det at hærskes, men det at tjene, at det at hjælpe ikke er at være den herske-sygeste men den tålmodigste, at det at hjælpe er villighed til indtil videre at finde sig i at have uret, og ikke at forstå hvad den anden forstår: Tag et menneske i lidenskab, lad det være så, at han i virkeligheden har uret – dersom du ikke kan begynde således med ham, at det ser ut som det var ham, der skulle belære dig, og dersom du ikke kan gøre dette således, at han, der utålmodigt ikke vil høre et ord af dig, med tilfredsstillelse finder i dig en velvillig og opmærksom tilhører: Kan du ikke det, så kan du heller ikke hjælpe ham.

(Søren Kierkegaard: En ligefræm meddelelse, 1859)

Kompetanse

- **ATFERD**

Oppføre deg på en måte som styrker den andre

- **EMPATI**

Oppdage hvordan den andre har det og tilpasse deg

- **METODE**

Kunne sette ord på det som skjer i samtalen, bruke teknikker og verktøy

Utgangspunkt:

Vi er bevisst våre handlinger ca 5% av vår våkne tid





Kompetanse er observerbar adferd

Respektfull

Respektfull - anerkjennende holdning og kroppsspråk og ord og tonefall
ikke påta meg noe som det er andre sine ansvar
I barn lærer å respektere

Kompetanse er observerbar atferd. Hva gjør du konkret? (Beskriv og gi eksempler)

Når jeg ikke er kompetent...

Sette meg
Håndverke
Til fra øye
Uke lyttende
Stemte og
Tusler

Når jeg er kompetent...

Uklige og godmilt
en anerkjennelse
til det du sier
vite og
vite
vite holdning
vite utdanning
vite ut andre kan
vite ut utdanning
vite kroppsspråk

Respektfull: En fordomsfri, anerkjennende holdning der jeg ikke bare jatter med, men er ekte, ærlig og vennlig tilstede i kroppsspråk, ord og tonefall

**Klarer å holde
fokus**

**Forenkler
budskapet så
mye du må**

**Er opptatt av
hvordan
den andre har
det i samtalen**

**Er trygg
i rollen**

**Er
oppmerksomt
tilstede**

**Setter ord på
det som skjer
i samtalen**

**Er ikke opptatt
av å ha rett**

Er vennlig

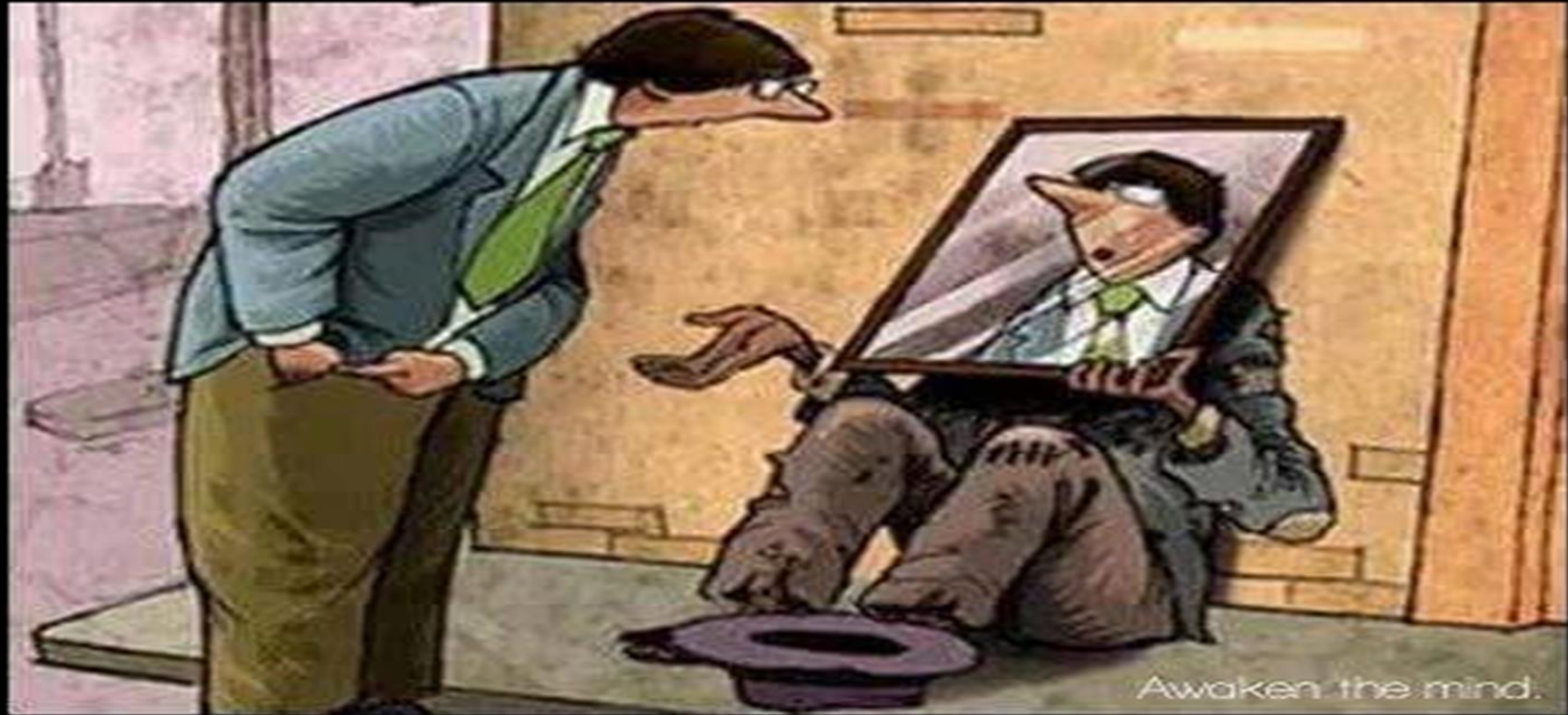
**Synes det
den andre
mener
er viktig**

«Det gode blikket er en kur for usynlighet»

«Blikket til andre er spekket med informasjon

»





EMPATHY

would this help?

Empati

- **Emosjonell empati:** evne til å forstå hva den andre føler
- **Kognitiv empati:** evne til å se den andres perspektiv



Psykologiske fenomen du vil møte på i samtalen

Autonomi: Folk vil bestemme selv

Sårbarhet/skam: Folk vil beskytte seg for ikke å fremstå som svake eller uperfekte samtidig som de ofte føler at de ikke er (bra) nok.

Ambivalens: Folk både vil og ikke vil samme ting – samtidig!

Lav mestringstillit: Folk er usikre på om de vil klare å endre atferd eller gjøre noe de ikke har gjort før.

Modell for i
hvilken grad
hjelper påvirker
den andre?

La seg styre:

Akseptere den andres ønske uten å prøve å påvirke

Inviterende praksis:

Komme med egne forslag om hva som kan være lurt,
men akseptere om disse avslås

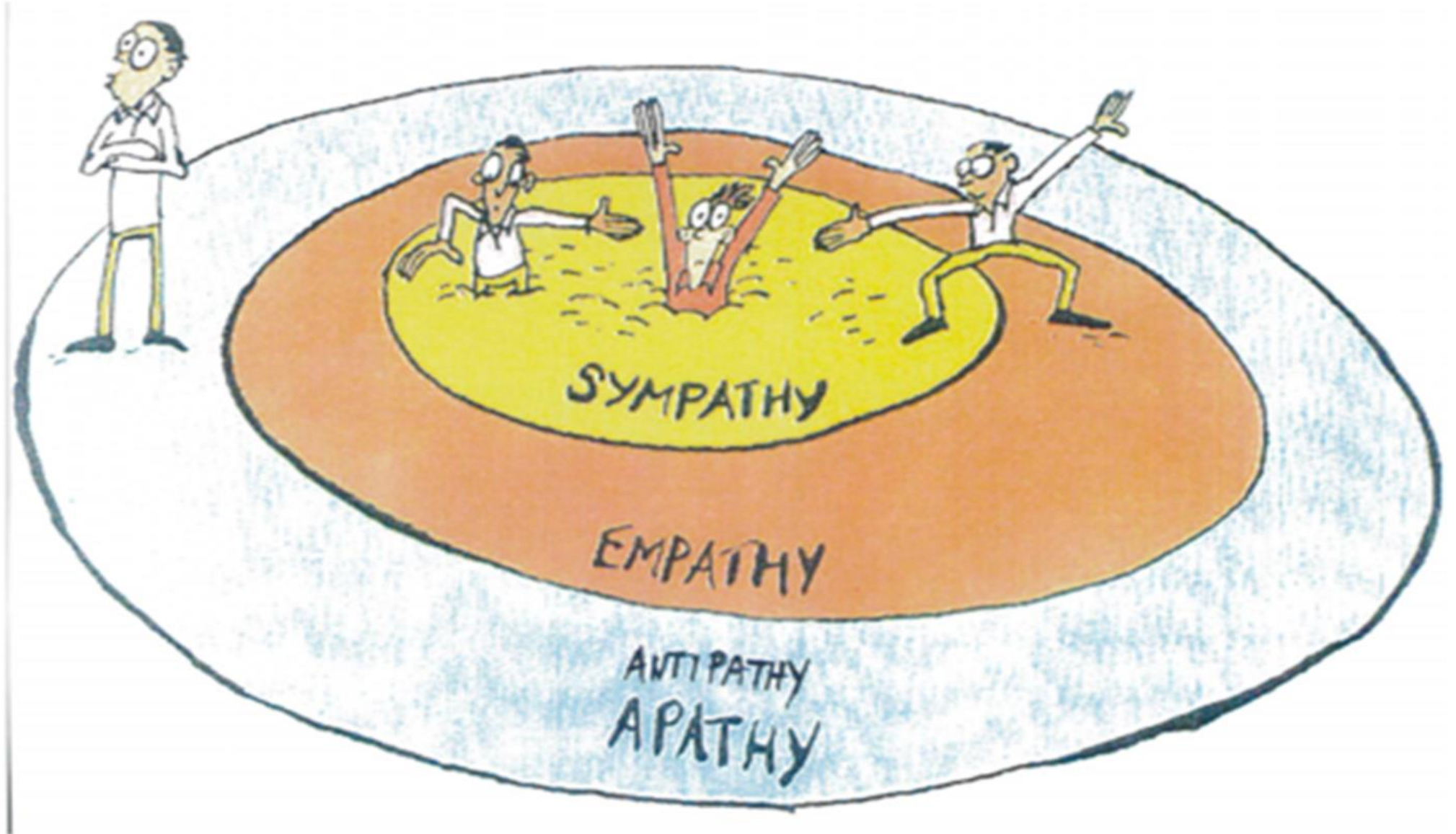
Insisterende praksis:

Prøve å få gjennom egne forslag ved hjelp av ulike
former for press eller tilsløring/avledning

Tvang:

Prøve å presse noe gjennom uten hensyn til hva den
andre mener

Hvor er du snill?



"I've learned that people will forget what you said, people will forget what you did, but people will never forget how you made them feel."

- Maya Angelou -



Bevisst fokus

Temafokus

Er det du sier sant?

Er jeg enig?

Prosessfokus

Jeg vil at du skal føle deg
bra og trygg i samtalen?

Jeg er nysgjerrig



Med den andre FOR ØYE

- | | | |
|------------------|--|---|
| Forberede | | Vite mest mulig på forhånd og ha et klart fokus |
| Fornemme | | Plukke opp signaler og justere underveis |
| Forklare | | Passe på at den andre forstår hva som skjer |
| Forstå | | Lytte og spørre for å finne den andres vilje |
| Fordype | | Tørre å spørre – tørre å si |
| Forankre | | Oppsummere, avtale og dokumentere |

Bevisst fokus

Innholds-fokus

Hva skal denne samtalen handle om?

Hva skal komme ut av den?

Jeg skal hjelpe deg å ta et godt valg ved å hjelpe deg å sortere og se på tingene utenfra

Hva er viktig for deg?

Verktøy for å snakke om ønsker og behov (s.23)

Impulsive ønsker: Hva er viktig akkurat nå?

Langsiktige ønsker: Hva er viktig over tid?

Tidligere ønsker: Hva ville du før?

FOR ØYE –heftet s. 25

Hjelp den andre å forstå sine egne ønsker og behov

Sortere i ønsker – koble sammen ønsker og behov

Hva vil du snakke om? (Meny – agenda)



Fortell meg hvordan det går med deg (Fortell mer)

Impulsive ønsker (Hva er viktig akkurat nå?)

Langsiktige ønsker (Hva er viktig over tid?)

Tidligere ønsker (Hva ville du før?)

Hva er viktigst for deg?

Gi beslutningsstøtte

Impulsivt ønske: Bruke alle pengene på impulsive kjøp (røyk, sminke, flaxlodd, telefoner etc.)

Tema for samtalen:

Å betale regningene sine som husleie, strøm etc. (Hverdagsønsker og ønsker for et godt liv)

«Vi må snakke om hvordan du vil bruke pengene dine. Er det greit at vi snakker litt om det?»

Utforsk

«Jeg har jo sett litt på bankkontoen din. Kan du si litt om hva du bruker penger på og hva du ønsker å bruke penger på?»

«Hva vet du om...»? «Hva kjenner du til ...?»

Tilfør

Trygden din er på 15.000 i måneden. Du trenger 8.000 til husleie og 1.000 til strøm hver måned. Da har du 6.000 igjen til alt annet.

Utforsk

Hva synes du om det? Hva er viktig for deg å ha råd til?

**Setter ord på
det som skjer
i samtalen**

**Gjentar det
den andre sier**

Verbal speiling

Speiling består i å gjenta en del av det klienten sier for å vise det oppmerksomhet. Man kan gjenta mer eller mindre ordrett, eller i større grad speile tilbake det man oppfatter som den underliggende meningen.

De enkle gjentakelsene er for å vise at man følger med og oppmuntre klienten til å snakke videre. I de komplekse lager man seg en hypotese om hva klientens utsagn "egentlig" kan bety, og gir det tilbake som et tilbud til en dypere egenforståelse.

Oppsummeringer

«Relativt ofte i samtalen samler man trådene og lager en mer overordnet oppsummering av det siste som har vært sagt, og kobler det sammen med resten av samtalen. Dette gir oversikt og tydelig progresjon»

Tom Barth

Snill som skill

Takk for meg!

Liv Brauer

liv@snillsomskill.no

Tlf: 93487476

