



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

Innhold

Med den andre FOR ØYE	3
Forberede	12
Fornemme	14
Forklare	16
Forstå	18
Fordype	20
Med den andre FOR ØYE	
– på øret	22
Forankre	26
Med den andre FOR ØYE	
– i praksis	28
Forbedre – refleksjonsverktøy	32

Metodikken er utviklet av Statens sivilrettsforvaltning ved prosjektleder Liv Brauer, seniorrådgiver Ingebjørg Gaukerud og seniorrådgiver Josefine Haugen Jordet

Utgitt av Statens sivilrettsforvaltning
© Hamar, 2019

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



Med den andre FOR ØYE

Med den andre FOR ØYE er en formålsstyrt, prosessinnfelt samtalemetodikk for å forstå den andres vilje og gjennom dette støtte personen i å ta gode beslutninger for eget liv.

Å jobbe metodisk

Å jobbe metodisk handler om å være bevisst inn i samtalen; bevisst din rolle, bevisst samtalens fokus, bevisst hvem du snakker med og hva den andre trenger for å forstå og bli forstått. Brukergruppen er mangfoldig, og det er derfor krevende å lage en metode som passer alle. Samtalemetoden FOR ØYE er derfor ikke en oppskrift, men en prosessorientert tilnærming. Metodens seks arbeidsprosesser viser vei i samtalen.

Metoden inneholder også verktøy til bruk i samtalen.



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

Karen M. Hanssen

Målet er å finne ut av hva den andre vil og trenger. For å finne ut av det må du ha et klart fokus og jobbe på en måte som sørger for at den andre føler seg trygg og mestrende hele veien. Du må tenke på hvordan du forholder deg til den andre under samtalen. Er du mest opptatt av om det den andre sier er riktig, eller er du også opptatt av at den andre skal ha en god opplevelse av samtalen? Lytt så andre vil snakke, snakk så andre vil lytte. Husk at det ikke skal handle om deg.

Saksbehandlers evne til å klare å stå i temaene som dukker opp, være respektfull og empatisk er avgjørende. Du må tørre å snakke om nødvendige temaer og møte den andres reaksjoner på en god måte. Du må være bevisst din egen påvirkning i samtalen; jo mer du påvirker svaret, jo mindre kan du være sikker på at det er den andres egen vilje. Prinsippet

om fri fortelling i «forståfasen» er med for at saksbehandler i minst mulig grad skal legge ord i munnen på den andre. Samtidig trenger mange tydelig avgrensede spørsmål.

I dette heftet vil du få kunnskap som vil gi deg større trygghet, kompetanse og verktøy til bruk inn i samtalen med den andre. Trygge og kompetente saksbehandlere og verger er et mål for vergemålsforvaltningen.

God arbeidslyst!

Respekter selvbestemmelsen

Selvbestemmelse er et bærende prinsipp i vergemålsforvaltningen, men selvbestemmelse er ikke enkelt. Det er mange mekanismer som kan påvirke den andres uttrykte valg. Noen trenger hjelp til å forstå hva de skal ta stilling til, noen vil ikke bestemme selv, noen velger alltid det umiddelbare framfor det langsiktige, noen velger det trygge framfor det utrygge, noen har ikke lært av dårlige valg, noen er lettere å manipulere og noen har ikke erfaringer med hvilke valgmuligheter de har.

Alle aktører er juridisk forpliktet til å respektere den andres rett til å bestemme selv, men det er likevel viktig å huske på at ikke alle har en klar oppfatning om hva de vil i alle spørsmål. Noen kan ønske at du tar en avgjørelse for dem. Dersom du opplever at personen faktisk ikke ønsker å bestemme selv og vil at du skal ta en beslutning, er det også uttrykk for en vilje fra personen som må aksepteres.

Også psykologisk vil behovet for å bestemme selv gjøre seg gjeldende inn i samtalen. Når en velmenende hjelper gir en annen en oppfordring om å følge et råd, slutte med noe, begynne med noe, eller gjøre ting på en annen måte – kan det lett vekke en automatisk motkraft, protest eller uvilje som gjør at man ikke lytter til rådet man har fått.¹⁾ Dette autonomipresset må aktørene alltid forholde seg til og derfor er det viktig å møte den andre på en måte som fremmer samarbeid og reduserer motstand.

I hvilken grad påvirker du?

I møte med den andre er det viktig at du er bevisst på i hvilken grad du påvirker. Vernepleieforskere Thomas Owren og Sølvi Linde har laget en modell som kan hjelpe deg å analysere i hvilken grad din adferd påvirker den andres selvbestemmelse.²⁾ Modellen skiller mellom fire nivåer av påvirkning fra hjelper. Erfaringsmessig vil hjelpere kunne være inntil flere av nivåene i en og samme samtale, men kun nivå 1–3 vil inngå i beslutningsstøtte.

1. La seg styre: akseptere den andres ønsker uten å prøve å påvirke
2. Inviterende praksis: komme med egne forslag om hva som kan være lurt, men akseptere om disse avslås
3. Insisterende praksis: prøve å få gjennom egne forslag ved hjelp av ulike former for press eller tilsøring/avledning
4. Tvang: prøve å presse noe gjennom uten hensyn til hva den andre mener

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

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

Refleksjonsoppgave

I hvilke situasjoner synes du det er vanskelig å respektere den andres rett til å bestemme selv?

Hvor «dultende» kan du bli når den andre tar et dårlig valg på vegne av seg selv?



Hovedstikkord for helperens måte å forholde seg til motstand på er aksept, respekt og forståelse. Aksept for at klienten er som han er, og kjenner det han kjenner. Respekt for klientens synspunkter og meninger. Forståelse for at endring kan oppleves som et vanskelig prosjekt, og for at klienten kan føle ubehag i hjelpesituasjonen.

Tom Barth, psykolog og forfatter av «Motiverende intervju»

Selvbestemmelse handler om å kunne ta en beslutning, men ikke at personen alltid må ta alle beslutninger selv.



Teknikker i samtalen

Når du har den andre FOR ØYE, vises det i måten du snakker med den andre på. Teknikkene i metoden skal hjelpe den andre å fokusere, og bekrefte og forsterke den andres uttalelser. Teknikkene åpner en samtale og kan hjelpe til å organisere den andres opplevelse. Når den andre hører hva han selv sier fordi det speiles tilbake, opplever den andre seg sett, hørt og tatt på alvor.

Teknikkene i FOR ØYE-metoden er:

Imperativ invitasjon til fri fortelling

Vi bruker imperativ form for å invitere den andre til å fortelle. I imperativ form ligger en slags kommando; Fortell, beskriv! Det er derfor viktig at stemmen er vennlig og tonefallet mykt når du bruker denne teknikken. Vi ønsker å invitere den andre til å snakke.

Åpne spørsmål

Et åpent spørsmål er et spørsmål som ikke kan besvares med korte, definerte svar. Et åpent spørsmål gir ikke føringer på hva den andre skal svare, men er ute etter å få informasjon om den andres egne tanker og meninger. Åpne spørsmål begynner ofte med et spørreord; Hva, hvordan, hvilke, hvem, når og hvorfor. Det kan ofte være lurt å unngå hvorfor fordi den andre kan oppfatte dette som en anklage og bli opptatt av å forsvare seg fremfor å snakke om temaet.

Refleksjoner/speilinger

Denne teknikken handler om at hjelperen i stedet for å svare på det som sies i samtalen, reflekterer over det den andre har sagt, og speiler den refleksjonen tilbake til den andre i et «du-budskap». Refleksjoner har mange viktige funksjoner inn i samtalen. De forteller at man lytter og er interessert i den andre, og at det den andre sier er viktig. De hjelper den andre å forstå sin egen opplevelse, og gir hjelperen et redskap til å fokusere ved å gjenta det av budskapet du ønsker å fordype. Speilinger oppmuntrer den andre til å snakke mer om noe fordi de plukker opp tråden fra den forrige replikken.

Refleksjoner eller speilinger deler vi inn i to nivåer:

Enkle refleksjoner/speilinger handler om å gjenta det den andre sier. Det den andre sier, speiles tilbake uten at meningsinnholdet endres. Du kan gjenta enten med å bruke den andre sine ord eller ved å omformulere med dine egne ord.

Komplekse refleksjoner/speilinger handler om å lete etter det underliggende i budskapet som den andre ikke kan eller vil sette ord på, og speile det tilbake. Det krever at vi evner å sette oss inn i den andres perspektiv også når dette ikke formidles direkte. Her leter du etter **hvorfor den andre sier dette, og hva som ligger bak av tanker og følelser**, og speiler det tilbake. Du gjør deg en hypotese av hva den andre egentlig sier, og det er viktig at denne hypotesen legges frem mildt og forsiktig. Hvis du blir for påståelig eller brå, kan dette lett vekke motstand i den andre.

Dobbeltsidig refleksjon (samtidigspeiling) er refleksjoner som rommer motsetninger den andre har om sider ved sitt liv. De kan både ville og ikke ville ha verge. De vet at noe ikke er bra, men har lyst til å gjøre det likevel. Dobbeltsidige refleksjoner gir begge sider av saken oppmerksomhet og verdi. De tillater den andre å se på begge sider av saken, og kan hjelpe den andre å føle seg mindre fastlåst.

Dobbeltsidige refleksjoner binder den andre sine motsetninger sammen av ved bruk av bindeordene *samtidig* eller *og*. Vi bruker ikke ordet *men* fordi det tar bort betydningen av den ene siden av saken.

Fortsettelsesrefleksjon er en variant av en kompleks refleksjon der man forbinder en idé for noe positivt sammen med den andres motstandsyttring. Ideen handler om håp for noe, en tidligere beslutning eller noe som er viktig for den andre. Også her brukes bindeordet *samtidig* når hjelperen fortsetter setningen den andre har påbegynt. Vergehaber sier for eksempel «Jeg vil ikke ha verge». Hjelper fortsetter «... og samtidig har du flere ganger fortalt meg at det var godt å få hjelp til å betale regninger.»

Oppsummeringer

Oppsummeringer er en variant av speiling der mange flere sider ved det den andre sier, speiles tilbake. En oppsummering kan inneholde veldig mange elementer, og man er opptatt av i hvilken rekkefølge man sier dem. Det er for eksempel lurt å avrunde en oppsummering med det den andre har snakket om som taler i retning av den ønskede atferden.

Du kan gjennom en oppsummering variere både hvordan du styrer og påvirker samtalen. Din oppsummering kan være nøytral ved at det du sender tilbake ligger tett på det den andre har sagt. Det vil gi den andre et oversiktsbilde uten at den andre utfordres av innholdet i det. Dersom du ønsker å utfordre kan du sammenfatte det som har blitt sagt og vinkle den mot det som taler for endring. Dette vil legge et visst press på den andre og gi deg en inngang til å snakke om det vanskelige som trenger å snakkes om.

Bekreftelser

En samtale om vergemål kan både være ubehagelig og vanskelig for den andre fordi temaene i samtalen ligger nært opptil noe i den andre sitt liv som ikke er bra. Dette kan lett føre til at den andre opplever skam og sårbarhet. Hjelperen må derfor ha et fokus på å bekrefte den andre som god nok, verdifull og viktig. Teknikkene åpne spørsmål, speilinger og oppsummeringer kan fungere som implisitte bekreftelser fordi de møter den andre med respekt og i liten grad grensesetter. Noen ganger vil det likevel være viktig eksplisitt å bekrefte ved å takke eller rose den andre. Både det den andre gjør og sier inn i samtalen kan man rose og takke for (komme til samtale, åpne seg i samtalen, fortelle om noe som var vanskelig).

Mange hjelpere synes det er rart å rose og er ukomfortable med å gi komplimenter i en profesjonell setting. Det er viktig at man da tenker på hvorfor du skal gjøre dette og – på linje med alle de andre teknikkene i FOR ØYE, fornemmer hva den andre trenger. Teknikken er våre verktøy for å klare å hjelpe den andre å snakke slik at vi at vi samme kan finne frem til de riktige løsningene i saken.

Be om lov

Behovet for å bestemme selv er iboende i oss mennesker fra vi er små, og det er viktig at vi som hjelpere har respekt for dette. Å be om tillatelse til å snakke med den andre om noe hjelper den andre å forberede seg på det som skal skje og reduserer motstand fordi de selv har kontroll over det som skjer i samtalen.

Vær LAT på jobb.
Pass på at du LYTTER og
ANERKJENNER den andres fortelling
før du TYDELIG svarer eller gir
informasjon.



Veiledningsmetoden IKIA

Når du jobber etter metodikken med den andre FOR ØYE, skal du først forberede deg til samtalen. Men ofte får man inn telefoner som man ikke kan forberede seg til. Måten du da kan forberede deg på er å jobbe metodisk. Ved å strukturere samtalen etter veiledningsmetoden IKIA kan du holde fokus på å få en god start og forstå problemstillingen godt før du trenger å tenke på hva du skal svare.

I for innlede: Det er ditt ansvar som profesjonell å få en god start. Hvis den andre ringer inn og viser sterke følelser, husk det du har lært om hvordan du kan roe, og møt den andre der den er. *Presenter deg* og spør hva du kan hjelpe til med.

K for kartlegge: Vær opptatt av å forstå problemstilling godt. Ofte blir vi mer opptatt av det vi skal svare, eller om vi kan svare på det de lurer på, enn å faktisk forstå hva de lurer på. Så ta deg retten til å forstå. Ikke tenk på det du skal svare, men fokuser på å stille gode oppklarende spørsmål og å lytte til det den andre sier.

Når du tror du vet hvorfor den andre ringer, skal du tilkjennegi dette overfor den andre verbalt. På telefonen er det vanskeligere å vise at du forstår fordi du ikke kan signalisere dette gjennom kroppsspråk. Oppsummer derfor det du har hørt den andre si. *Oppsummer* både det faktiske i den andres fortelling, og opplevelsen den andre har fortalt om.

I for informere: Nå har tiden kommet for å kunne gi tydelig informasjon eller svare på det den andre lurer på. Sorter informasjonen du skal gi tematisk og innled til hvert tema. Si for eksempel «først skal jeg forklare reglene på xxx og så skal jeg fortelle om hva du må gjøre for å xxx». Sjekk ut underveis om den andre forstår hva du forklarer. Be gjerne om en bekreftelse fra den andre på hva den har forstått.

A for avslutte: På slutten av samtalen er det lurt å *oppsummere* hva dere har snakket om og hva dere har blitt enige om, både for å klargjøre at den andre har fått svar og forståelig informasjon, og for å lukke samtalen slik at den andre også kan avslutte. Hvis det er vanskelig å avslutte kan du lage en avtale og si «da sier vi det slik at» eller «da har vi en avtale på xxx». Husk å takke. «Takk for at du ringte.»



Med den andre FOR ØYE – steg for steg

Forberede

Om forberedefasen

«Failing to plan, is planning to fail.» Å forberede seg er avgjørende for å gjennomføre samtalen godt. Du må ha et skjerpet og riktig fokus inn i samtalen. Husk å ha fokus på både tema og prosess. Når den andre opplever mestring og trygghet i samtalen, gir det bedre forutsetning for å få kartlagt de nødvendige temaene. Det er også viktig å forberede *den andre*, både mentalt og praktisk. Det kan du for eksempel gjøre ved å ringe og avtale nærmere tid for samtalen eller avklare hvor dere evt. skal møtes, fortelle hvem du er, fortelle hva samtalen skal handle om, hva den andre evt. må ha med seg osv. Du kan også ringe en kontaktperson og be dem forberede den andre.

Forberede fokus

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

Forberede saken

- Hvilken informasjon trengs i saken?
- Hva vet du om saken og verghaver?
- Sett deg inn i helsesituasjonen
- Les saksdokumentasjon og innhent kunnskap
- Tilrettelegg – ta hensyn til den fysiske tilstanden
- Tilrettelegg – ha med nødvendig utstyr
- Tilrettelegg – sørg for at det ikke er støy eller forstyrrelser i samtalen
- Vurder om du skal ha med flere/andre inn i samtalen
- Finn passende tidspunkt for samtalen
- Kartlegg nettverket rundt den andre
- Vurder om du skal snakke med pårørende, helsepersonell eller noen som kjenner den andre godt

Forberede deg mentalt

- Hva tror du verghaver forventer av deg?
- Hva må du være særlig oppmerksom på?
- Nullstill deg – vær åpen og nysgjerrig
- Husk at dette ikke skal handle om deg
- Sørg for å være i vater; mett, uthvilt

Med et tydelig fokus kan du følge samtalen hvis den sporer av og klare å komme tilbake på sporet når du vil. Noter og kom tilbake til temaet/spørsmålet senere.

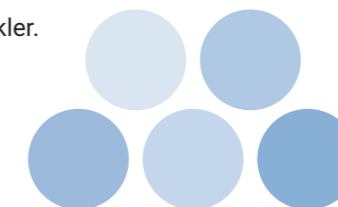


Hva skal dere snakke om?

«Meny – agenda» en fremgangsmåte hentet fra metodikken *motiverende intervju*. Menyen er de temaene det er viktige å snakke om, mens agendaen er å bli enig med den andre om rekkefølgen.

Tegn opp sirkler på et ark og fyll inn de temaene som du mener det er viktig å ta opp under samtalen. Spør den andre om det er noe den ønsker å snakke om og noter det i en sirkel. Spør hva den andre vil begynne med eller spør om det er ok å begynne med et tema du ønsker. Å be om lov forbereder den andre på det som skal skje og styrker den andres medinnflytelse og eierskap.

Noter temaene dere skal snakke om i sirkler.



Refleksjonsoppgave

Hva er viktig for deg når du skal forberede en samtale?

Med den andre FOR ØYE – på øret



Hvis du ringer

- Presenter deg og forklar hvorfor du ringer. Spør om det er ok å snakke (nå)
- Fornem responsen du får og tilpass samtalen videre

Hvis noen ringer deg

- Lytt og spør for å forstå hvorfor den andre ringer
- Oppsummer til den andre hva du har hørt og forstått
- Bestem deg for om det er riktig å fortsette samtalen eller avtale et nytt tidspunkt

Å snakke med andre om private eller tabubelagte temaer kan være vanskelig. Likevel må man snakke om alle nødvendige temaer for at saken skal bli tilstrekkelig opplyst. Nedenfor finner du ulike temaer og spørsmål som gir deg en inngang til det du trenger å snakke om.

Snakke om selvbestemmelse

- Hva er viktig for deg å bestemme selv?
- Hva liker du å få hjelp til å bestemme?
- Vil du bestemme selv?
- Får du bestemme selv?
- Er det vanskelig å si fra hvis du ikke er fornøyd?
- Blir du hørt da?
- Hvem bestemmer?

Snakke om ting du (kanskje) vet fra før

- Hvordan klarer du deg?
- Hvem hjelper deg?
- Hva er din formue?
- Hvordan fyller du ut skattemelding?
- Hvordan har det gått når du har sagt opp vergemålet ditt tidligere?

Snakke om repeterende adferd

- Hva har skjedd (før)?
- Når du gjør sånn – hva skjer da? Hva mer skjer?
- Hva blir konsekvensen? (UTU-verktøy side 18)
- Hva pleier å skje?
- Hvordan pleier du å håndtere det?
- Hvordan pleier det å gå?

Snakke om økonomi

Kunnskap:

- Vet du hvor mye penger du har?
- Hvor mye koster det å [...]?
- Hvor mye koster (eks. et hus)?
- Skylder du penger?

Ferdigheter:

- Hvordan planlegger du din økonomi?
- Hvordan betaler du regningene dine?
- Hvordan betaler du for varer når du handler?

Snakke om konflikter og samarbeid i nære relasjoner

Kartlegge familieforhold:

- Hvem er nærmeste pårørende?
- Hvem andre står deg nær?
- Hvem hører du på?

Konflikter mellom personer i den andres liv:

- Er x og y enige om hvordan du skal ha det?
- Er x og y kjent med hvordan du ønsker det?
- Er det enighet om hvem som skal være verge?

Snakke om negativ sosial kontroll og påvirkning

- Er det du eller noen andre som vil...?
- Får du lov til å ta egne valg?
- Er det noen andre som bestemmer hva du skal mene eller gjøre?
- Kan du være uenig? Hva skjer når du er uenig?
- Tør du å si ifra?

Snakke om forventninger til vergen

- Hva trenger du at en verge skal hjelpe deg med?
- Hva tror du en verge kan hjelpe deg med?
- Hvem ønsker du å ha som verge?
- Hvis du ikke kan ha [...] som verge, hvem vil du da ha?
- Jeg vil snakke med deg om hvordan det er å få hjelp av [vergen].
- Synes du [vergen] hjelper deg?
- Hvordan synes du det er å få hjelp av [navn på vergen]?
- Hva kan [vergen] gjøre annerledes?
- Vil du at [vergen] skal være vergen din?
- Vil du at en annen skal vergen din?

Hvilke temaer du bør ta opp og i hvilken rekkefølge er noe du må vurdere på forhånd og underveis. Bruk gjerne «meny-agenda».

Utforske reell vilje og reelle behov

Snakke om konsekvenser av valg

- Forstå gjennom informasjonsutveksling
- Utforsk det den andre vet om temaet (for eksempel: Hva forstår den andre om hva gjeld er?)
- Tilfør tilpasset informasjon om temaet (bruke korte setninger og dagligdagstale fremfor formelle begreper)
- Utforsk den andres perspektiv igjen (relevans og forståelse)

Utforsk:

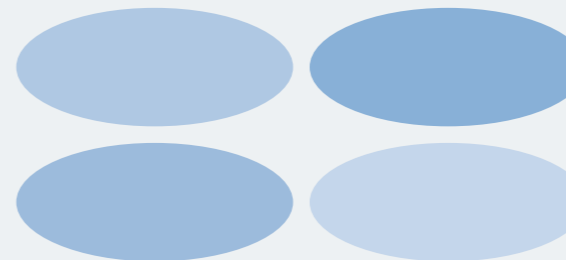
Tilfør:

Utforsk:

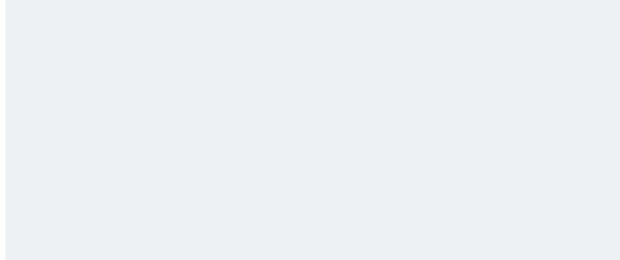
Hjelp den andre å forstå sine egne ønsker og behov

Sortere i ønsker – koble sammen ønsker og behov

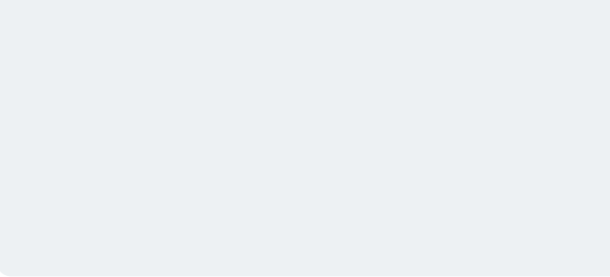
Hva vil du snakke om? (Meny – agenda)



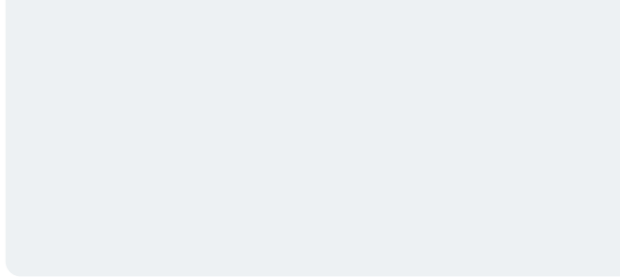
Fortell meg hvordan det går med deg (Fortell mer)



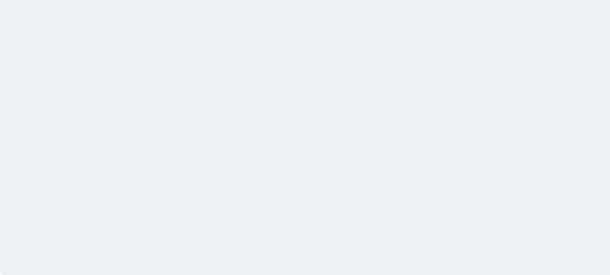
Impulsive ønsker (Hva er viktig akkurat nå?)



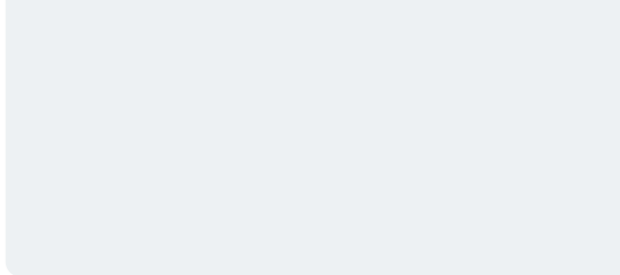
Langsiktige ønsker (Hva er viktig over tid?)



Tidligere ønsker (Hva ville du før?)



Hva er viktigst for deg?





STATENS SIVILRETTSFORVATNING

Postboks 2105 Vika

Telefon 22 99 13 25

E-post post@sivilrett.no

www.sivilrett.no