

**Dag 2:
Hvordan snakke
om økonomi?**



Ved Guro Sollien Eriksrud, Smart økonomi
guro@smartokonomi.info
Smartokonomi.info

Samtaleteknikk og tillitsbygging

REPETISJON OG ERFARINGER

GRUNNLAG OG TILLIT

AKTIV LYTTING OG ÅPNE SPØRSMÅL

NÅR DET SKJÆRER SEG



A photograph of a large, weathered tree trunk lying across a paved road. The trunk is split and broken in several places, suggesting it was uprooted or snapped by a storm. In the background, a full, leafy tree stands against a dark, cloudy sky. The overall mood is somber and dramatic.

ØKONOMI SOM SNUBLETRÅD

ALLE TRENGER HJELP

- Be de rådsøkende
be om støtte også
andre steder.
- Husk skillet mellom
å avdekke og løse

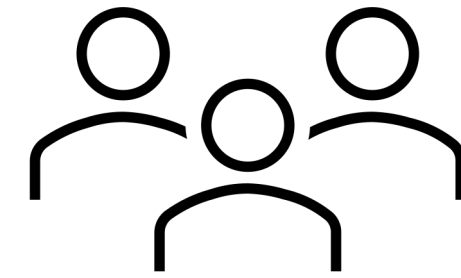


HOPPET DU I DET?



- Tanker / refleksjoner siden sist?
- Hva var ditt første skritt?
- Hva slags rutiner kan du / dere innføre på deres kontor?

FRA FORRIGE GANG



- Hvem gjør hva? 100% ansvar.
- Kartlegg samspillsoner
- Del en historie 😊

En samtale er en uhyre kompleks måte å kommunisere på. Alt foregår direkte, og vi formidler langt mer enn det vi tror vi formidler. I tillegg til å utveksle informasjon, formidler vi vår forståelse av den personen vi snakker med, av situasjonen og av oss selv.

Kilde: Michael Halliday, om metafunksjoner



Rolle

KAN IKKE STOLE PÅ INSTINKTENE

GJØR EN LITEN ANALYSE

- Hva er din rolle? Saksbehandler, rådgiver eller støttespiller?
- Hva er jobben i løpet av samtalen?
- Hva vet du om den andre?
 - Kunnskap
 - Innstilling til deg og saken
 - Er vedkommende i krise?
- Relasjon: Makt, sårbarhet, rettigheter overfor hverandre.

Særlig om makt og sårbarhet

HVA KJENNETEGNER BRUKERNE?

- Lav inntekt, brå endring, tappt status
- Psykiske- og livsutfordringer

VI MÅ IKKE BLI FOR VANT...

SKAM

- Holder igjen informasjon
- Sier ja når mangler evne
- Ikke-ekspert som fordel!



Slik bygger du tillit

TILLIT ER GRUNNLEGGENDE

- ...for alle gode og konstruktive samtaler
- Gjelder begge veier

DU HAR ANSVARET

- Særlig om den andre er i krise

DE GAMLE GREKERNE:

- Rettferdig, klok og med velvilje



Bruk tida godt!

DEFINER MÅLET FOR SAMTALEN

- For begge parter
- Bruk et par minutter
 - Holder dere til saken
 - Kan se om det var vellykket

BYTT PÅ Å SNAKKE

- Igjen forskjell på privat og profesjonelt
- Stillhet
- Tildel ordet
- Oppsummer samtalen
 - Hva ble dere enige om? Skriv!

Grunnelementer i gode samtaler

AKTIV LYTTING

ÅPNE SPØRSMÅL

POSITIV INTENSJON

- **Det skinner igjennom!**
- **Kan tåle mye fra en som bryr seg**
- **Sett ord på det**



Aktiv lytting

MÅL: PRØVE Å FORSTÅ DEN ANDRE

- Sette seg i den andres sko
- Se også det som *ikke* blir sagt
- Unngå egne synspunkt og tanker
- Den andre skal snakke 2/3 av tiden

VIS AT DU LYTTET!

Blikk-kontakt, nikke, smile, små bekreftelser

SKAPER GJENSIDIG FORSTÅELSE



Åpne spørsmål

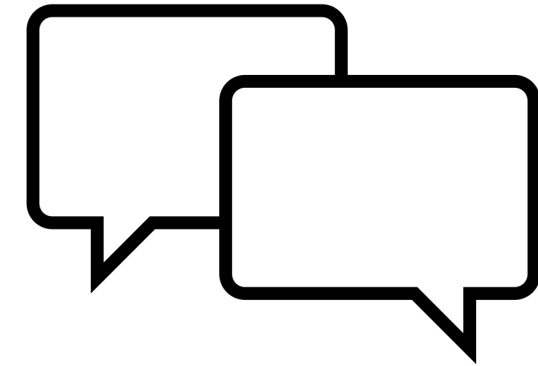
SPØRREORDENE:

- Hvem
- Hva
- Hvorfor
- Hvordan
- Hvilke
- Hvor
- Når

KAN IKKE SVARE JA ELLER NEI



LYTTING



- Tenk på en gang du virkelig følte du ble møtt med aktiv lytting. Hvordan oppleves det? Og motsatt?
- I hvilken grad klarer du å fange opp viktig ikke-uttalt informasjon digital?

Informasjon eller råd?

SKILL MELLOM INFORMASJON OG RÅD

- Men glidende overgang
- Direkte ment å påvirke den andre til å gjøre noe?
- Råd er alltid knyttet til konkret person i en konkret situasjon

TILPASS INFORMASJONEN

- Til saken, og den andres kunnskap
- Mål: Vær relevant og forståelig

RÅD

- Skal være effektive og gjennomførbare

Grunner til at det skjærer seg

KONSTRUKTIV KONFLIKT

- Legitim og relevant uenighet
- Utfordrer hverandre og samarbeider

DESTRUKTIV KONFLIKT

- Misforståelser, maktesløshet, partene snakker forbi hverandre
- Ofte når en part ikke føler seg anerkjent
 - Ikke hørt, forstått eller møtt på følelser



«Lag en oversikt over gjelden
til neste gang»



Grunnlaget

1. IKKE MØT FØLELSER MED RASJONELLE ARGUMENTER

- Først møte og håndtere
- Under kontroll: Rasjonell samtale

2. VIS AT DU LYTTET

- Som tidligere
- La den andre se, om du må se på skjerm

3. VÆR NYSGJERRIG

- Åpne spørsmål og vent på svar!

Klargjør og unngå misforståelser

TEKNIKKER FOR Å FÅ MER UT AV SAMTALENE:

- Fortell mer om...
- Nå er jeg litt usikker på om jeg forstod deg helt. Kan du gi et eksempel?
- Har jeg forstått deg rett når jeg tolker det som...

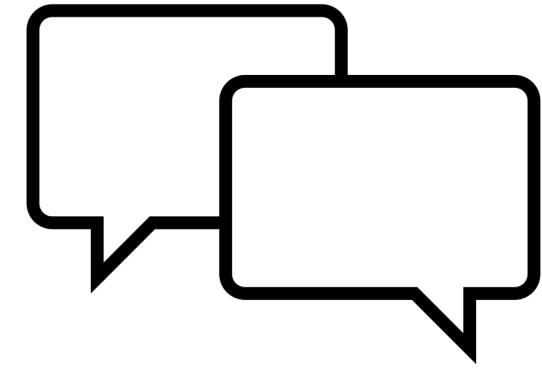
MÅL: FORVENTNINGER, RESSURSER, ØNSKET LØSNING...



Når det er sagt: Noen ganger går det ikke likevel...



BRUDD I SAMARBEID



- Tenk på en gang samarbeidet skar seg.
Kan du i ettertid forstå hvorfor?
- Hva kunne du gjort annerledes?
- Er det noe som går igjen ved brudd?

Eksempler på teknikker I

DU ER IKKE ALENE

- “Veldig mange/de fleste” synes det er vanskelig å...
- Mange bekymrer seg om natta, og gruer seg til å hente post

FJERNE AVSTAND / DEMPE MAKTUBALANSE / BY PÅ DEG SELV

- “De fleste av oss bruker jo opp de pengene vi har. Jeg hadde slitt om jeg plutselig hadde mistet jobben”.
- “Jeg trodde dette med budsjett var bade kjedelig og vanskelig. Men så viste det seg å være både enkelt og nyttig.
- “Vet ikke” er et bra svar. “Finne ut av sammen”.

Eksempler på teknikker II

VÆR TYDELIG PÅ KONSEKVENSER

- “Mange utsetter eller lar være å skru ned forbruket selv om gått ned i inntekt. Da kan man fort få gjeldsproblemer, som igjen gjør alt verre. Vi vil gjerne bidra for å unngå det.”

DEFINERE HVA SOM ER NORMALT

- De færreste har oversikt over hva de bruker penger på.
- De fleste må prioritere ganske hardt i økonomien sin.

VÆR TRYGG, OG SNAKK OM SOM SELVFØLGELIG

- Smitter, bryter ned tabuer.

Eksempler på teknikker III

SETT ORD PÅ SAMMENHENG

- “Det kan fort bli en negative sirkel. Mister jobben, mister rutiner og kollegaer, inntekt, bekymringer... Da er det ikke lett å få ny jobb heller.”
- Mange med psykiske helseproblemer har også økonomiske problemer.

KARTLEGG RESSURSER OG BEHOV / TYPE

- Vær konkret og detaljert i forhold til ferdigheter
- Sjekk om blir overvelda
- Hva trenger du fra meg?

Eksempler på teknikker IV

TEGN OPP RAMMENE

- Må forholde seg til
- Bruke minst mulig tid på andre ting

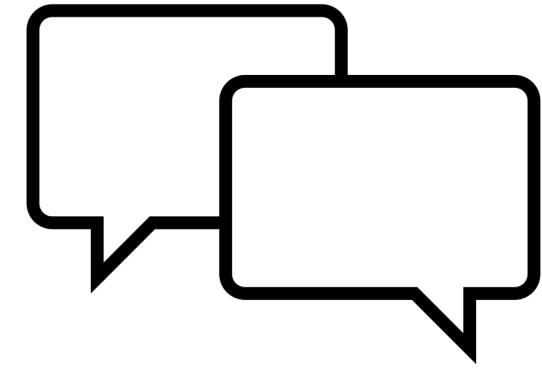
FORVENTNINGER / KRAV (TILPASSET)

- Konsekvenser hvis ikke

VÆR PÅ TILBUDSSIDA / ÅPEN DØR

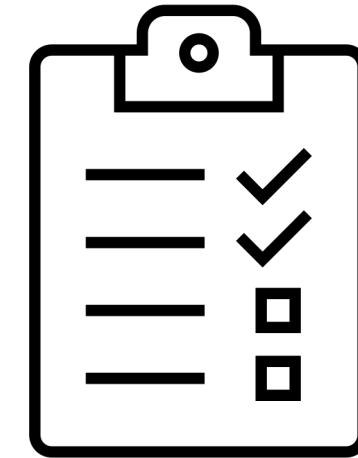
- Noen ikke klar
- Andre skammer seg hvis ikke følger opp el.l.

SAMTALETEKNIKKER



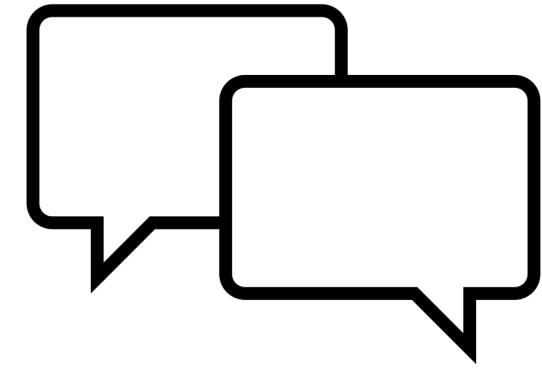
- Har du erfaring med noen av disse teknikkene, og hvordan fungerer de i ulike sammenhenger?
- Har du noen eksempler, eller andre teknikker å dele?

TA MED HJEM



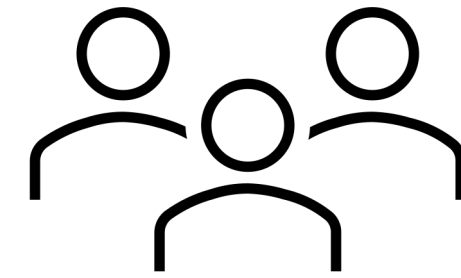
- Vær bevisst på rollen din og ubalansen
- Lytt godt og følg med på kroppsspråk
- Still åpne spørsmål
- Sørg for avklaringer og avtaler

LYTTEOPPGAVE



Gå sammen med en kollega eller en annen.
Den ene snakker og den andre lytter. Del en
krevende erfaring. Test forskjell på indre
lytting og aktiv lytting, med spørsmål.

TIL NESTE GANG



- Skriv ned noen gode spørsmål
- ...og test dem (gjærne også hjemme)!
- Bli enige om rutiner / satsing som kan presenters overfor brukerne?
- Del neste gang 😊

TAKK!



Smart økonomi i hjelperollen



Smartøkonomi



www.smartøkonomi.info



**Lykke til
med praten!**



SMART
økonomi