

Indhold

FORORD	9
INDLEDNING	12
1. DEN PROFESSIONELLE	15
Faglige kvalifikationer og personlige kompetencer	15
Refleksion	18
Tre udviklingsområder	19
Større viden om os selv	19
Større viden om menneskers udvikling og behov	27
Større viden om kommunikation og samtaleteknikker	32
2. GENERELT OM SAMTALEN	33
Den professionelle samtale	33
Den professionelle, personlige samtale	35
Anerkendelse	38
Kontakt	42
Sprog	49
3. KUNSTEN AT LYTTE	49
Niveauer i lytteprocessen	49
Den aktive lytning	52
Procesjournal	58
Tavshed	61
Forhold, der hæmmer den aktive lytning	61

4. STØTTENDE HANDLINGER	64
Generelt om støttende handlinger	64
Accept og respekt	65
Personlige rettigheder	71
Ventilering af følelser	73
Følelsen af skyld	74
Følelsen af vrede	76
Følelsen af sorg	79
Følelsen af angst	80
Forståelse	82
Generalisering	85
Hvad er en generalisering?	86
Hvornår kan vi bruge generalisering?	87
Hvad kan en generalisering bevirke?	87
Hvad skal vi passe på med ved generalisering?	88
Opmuntring	88
Opmærksomhed	90
Positiv feedback	91
Den positive jantelov	92
Afsluttende om støttende handlinger	93
5. RÅDGIVNING OG VEJLEDNING	95
Påvirkning	95
6. SPØRGETEKNIKKER OG GENSVARSMODELLER	100
Gensvarsmodeller	100
Forskellige spørgsmålstyper	100
Lineære spørgsmål	102
Cirkulære spørgsmål	103
Refleksive spørgsmål	103
Strategiske spørgsmål	105

Processpørgsmål	105
Udsagn	106
Døråbnere	106
Dørlukkere	107
7. KLARE BUDSKABER	108
Budskaber	108
Jeg-budskaber	109
Model for den vanskelige samtale	111
8. SAMTALER MED BØRN	115
Børneperspektiv	115
Hvornår skal vi tale med børn?	116
Hvordan skal vi tale med børn?	118
Anvend børnefamiliesyn	118
Vis, at du tager barnet alvorligt	120
Tillad barnet at reagere	121
Vær åben og personlig	121
Generaliser og afmystificer	122
Lov ikke noget, du ikke kan holde	123
Brug fantasi og indlevelsesevne	124
Brug ikke ironi og pas på med humor	125
Vær direkte og konkret	125
Anvend udsagn i stedet for spørgsmål	126
Arbejdsmodel for børnesamtalen	126
9. KORT PRÆSENTATION AF TRE FORSKELLIGE KOMMUNIKATIONSMODELLER	128
Bemærkninger	128
Transaktionsanalyse (TA)	128
Assertionstræning	132
Ikkevoldelig kommunikation (Girafsprøg)	134

10. AFSLUTNING	137
Opsummering	137
Videre frem	139
Simulationsspil	140
Refleksioner over samtaler	140
Procesjournal over en samtale	140
Supervision	140
LITTERATUR	142

Forord

Denne bog er en revideret udgave af bogen *Den personlige samtale*, som vi udgav i 2000. *Den personlige samtale* er blevet brugt flittigt af såvel undervisere som studerende på de mellemlange videregående uddannelser i både Danmark, Norge og Sverige. Vores ønske er derfor at bevare såvel bogens aktualitet som dens placering på pensumlisterne, og det er i det lys, den reviderede udgave skal ses.

Den reviderede udgave af *Den personlige samtale* er struktureret på samme måde som den oprindelige udgave, men alle kapitler er gennemskrevet. Noget er taget ud, andet er skrevet ind, og der er tilføjet et selvstændigt afsnit om fænomenet anerkendelse samt et kapitel om samtaler med børn, hvor vi beskriver nogle af de forhold, der gør børnesamtalen til noget særligt.

Tonen i den reviderede udgave af *Den personlige samtale* er, som den var i den oprindelige udgave, normativ, hvilket betyder, at vi gennem hele bogen udtrykker vores mening om og holdning til, hvad vi som professionelle må være opmærksomme på i samtalen med de børn, unge og voksne, der søger vores hjælp til håndtering af materielle og følelsesmæssige problemer. Der er således tale om en bog, der bygger på såvel teoretisk viden som mange års erfaring med undervisning, rådgivning og supervision samt kurser for kommunale sagsbehandlere, socialrådgivere, pædagoger og andre professionelle, der har borgerkontakt.

Vores udgangspunkt er, at vi som professionelle har en særlig forpligtelse til at lytte til og tale med borgerne, så de føler sig set og hørt som mennesker med selvstændige meninger, holdninger og ressourcer. Af den grund lægger vi vægt på det narrative, det vil sige borgerens fortælling om sit liv – borgerens selvfremsstilling. Vi erkender med andre ord, at vi lever i en tid, hvor de store fortællinger om, hvad der er sandhed og virkelighed, er erstattet af de mange fortællinger. Vi taler ikke længere om et uni-vers men om multi-vers. Oplevelsen af, hvad der er virkelighed, skabes med andre ord i kommunikationen mellem mennesker, hvor det, der synes mest meningsfuldt, bliver det, der er rigtigt i situationen. Med dette i tankerne bliver det synligt, at vi som professionelle må vide noget om kommunikation. Vi må vide noget om, hvordan vi kan drage borgerens fortælling frem i lyset, så den kan bringes i spil med andre fortællinger.

Vi anvender i *Den personlige samtale* ikke én bestemt kommunikationsteori, dels fordi vi i det daglige arbejde sjældent finder de forskellige kommunikationsmodeller i ren form, dels fordi vi finder det frugtbart at lade konkrete situationer bestemme, hvad der er bedst. Bogen indeholder således en buket af indfaldsvinkler til begrebet kommunikation. Mere overordnet kan vi sige, at bogens teoretiske afsæt er konstruktivistisk. Vi mener, at de virkeligheder, vi befinder os i, er dem, vi forhandler med hinanden om. Samtidig skal det siges, at vi i vores forståelse af, hvad materielle og følelsesmæssige problemer er, og hvorfor de opstår, henter inspiration i såvel psy-

kologiske som sociologiske og samfundsvidenskabelige forklaringsmodeller.

I *Den personlige samtale* sætter vi fokus på spørgsmålet: Hvordan kan vi blive bedre til at kommunikere med de børn, unge og voksne, der henvender sig til os for at få hjælp? Derfor kan bogen med udbytte læses af de mange professionelle, der arbejder med mennesker, og den kan anvendes som litteratur i såvel de pædagogiske uddannelser som i social- og sundhedsuddannelserne.