



Beskæftigelsesfaggruppen i Dansk Socialrådgiverforening

Den Professionelle Samtale: At kommunikere med psykisk sårbare borgere

Erhvervpsykolog Michael R. Danielsen
Erhvervpsykiatrisk Center



Program

- Sygdomsforståelse
- Hvad indebærer det at være psykisk sårbar?
- Sådan møder du psykisk sårbare mennesker
- Spørgsmål (der) fremmer gensidig forståelse
- Kontrakt- og målstyring
- Overføring og modoverføring i kontakten
- Kort om ErhvervsPsykiatrisk Centers erfaringer



Udfordringerne for psykisk sårbare og arbejdsmarkedet

- Berøringsangst
- Fordomme
- Det psykologiske hører til vores privatliv
- Omgivelserne er bange for at forværre tilstanden
- Usikkerhed om performance-evnen
- Mangel på viden og redskaber til at håndtere psykisk sygdom

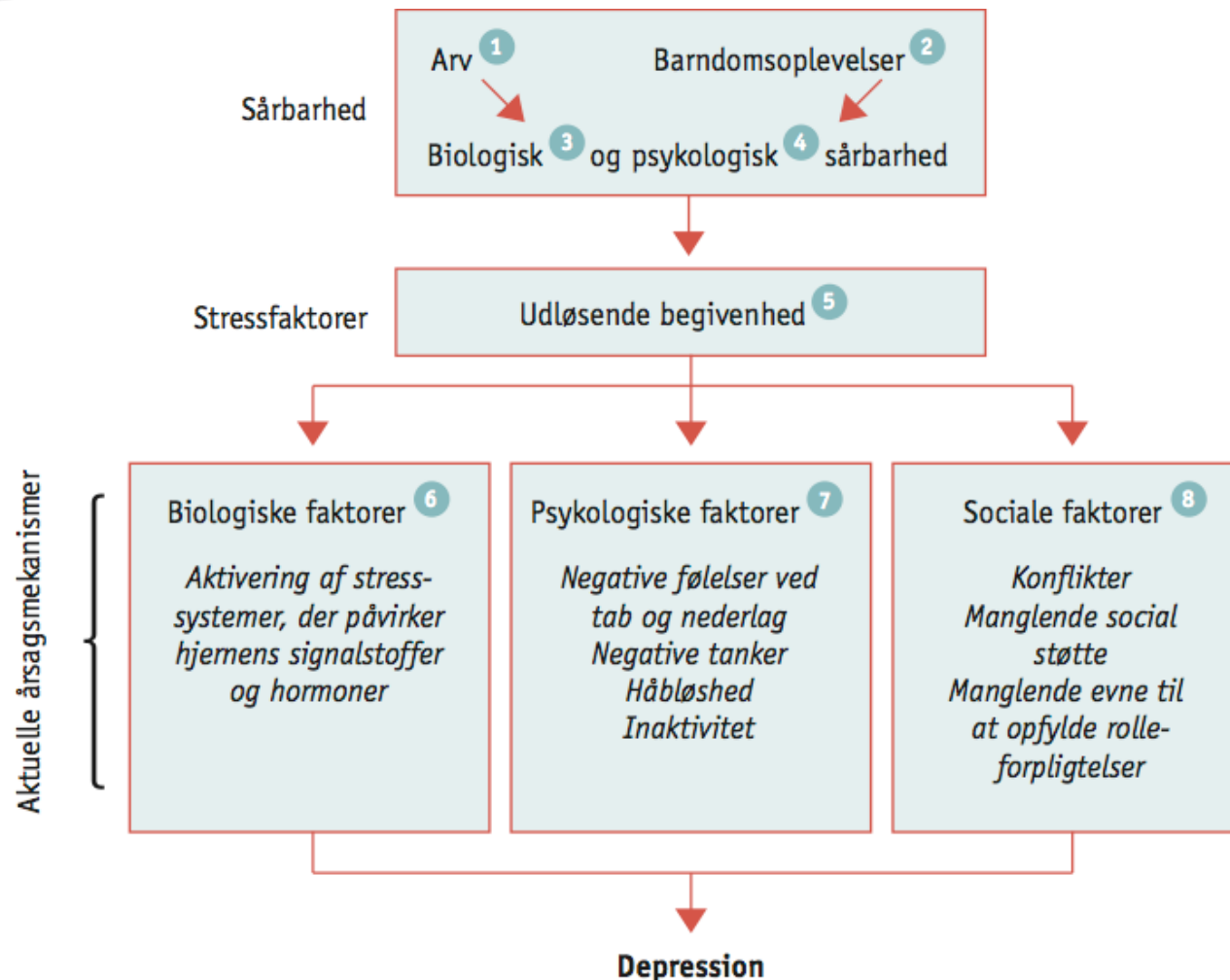


Sårbarhed-Stress-Modellen

<i>Sårbarheden</i>	<i>Stress-faktoren</i>
Tab, nederlag, svigt, mangel på kærlighed i barndom → hæmning og lavt selvværd	Enhver belastende begivenhed fx
Følsomme personlighedstyper Perfektionistiske træk Dependent, afhængig type	Ægtefælles død Utroskab, skilsmisse Afskedigelse eller lign For meget arbejde Manglende kontrol over arbejdsforhold En ulykke Kropslig sygdom Ensomhed Overset Søvnmangel Bryllup, graviditet



Sårbarhed-Stress-Modellen





Hvad er stress?



Stress er en belastningstilstand, hvis alvor kommer an på muligheden for at håndtere den



Hvad indebærer det at være psykisk sårbar

- Stiller krav om sygdomserkendelse
- Opmærksom på svingende funktionsniveau
- Vigtigt med fortsat forebyggelsesarbejde
- Opmærksomhed på udløsende og beskyttende faktorer
- Påvirker selvtillid og selvværd: Skaber behov for rummelighed og respekt
- Accept af behov for feedback/styring
- ???



Fastholdelse og integration

De 6 Forebyggelses Guldkorn

- Indflydelse – *på eget arbejde*
- Mening i arbejdet – *sammenhæng og formål*
- Relevante informationer – *om vigtige ændringer*
- Støtte – *fra ledelse og kolleger*
- Belønning – *løn, karriere, anerkendelse*
- Krav – *passende kvantitative/ udfordrende kvalitative*

Kilde: ArbejdsMiljøInstitutet, Tage S. Kristensen



Sådan møder du psykisk sårbare mennesker

- Kontrakt
- Kontakt
- Konsekvens



Sådan møder du psykisk sårbare mennesker

- Ligeværdigt
- Autentisk
- Nysgerrigt



Professionel

Kommer af det latinske ord
'professio'
som betyder arbejde

– altså noget arbejdsmæssigt og
ikke privat



Samtale

'Tale' kommer af olddansk
betyder gennemføre retssag/afsiges dom

– altså en kommunikation med det
formål at træffe en afgørelse



Dilemma

Hvad gør vi i de situationer, hvor vores
professionelle rolle er afhængig af
at vi forholder os til det private?

– er man så professionel?



Dilemma

Hvad gør vi i de situationer, hvor vi

- skal udvise forståelse,

- udforske det private,

- skabe en tillid

- motivere til et samarbejde

...og samtidigt træffe en afgørelse?



Når samtalen opleves som problematisk

- Drag ikke forhastede konklusioner
- Vær opmærksom på (egne) for-forståelser/fordomme
- Stil kun spørgsmål, du kan/vil/skal have besvaret
(det professionelle sigte/formål)
- Vær opmærksom på det handlingsanvisende/dømmende
- Brug evt. en kollega til at undersøge muligheder
- Skil elementerne i samtalen ad



Dialogen som værktøj

- Forståelses- eller handlingsorienteret?
 - Hvad menes med dialog?
 - Snak: At bruge mund
 - Interview: At træde ind i
 - Tale: At afsige en dom/beslutte
 - Diskutere: At ryste
 - Debattere: At slå itu
 - Dialog: Ind igennem hinandens viden
 - Tilstræbe ligeværdighed
 - Fælles mål med indsatsen



Den afvæbnende dialog

1. Spejling

- lyt og forsøg så kortfattet og præcist som muligt at spejle (gengive), hvad du hører

2. Resume

- så kortfattet som muligt at sammenfatte helt neutralt, hvad du har hørt

3. Anerkendelse

- sæt dig i den andens sted og anerkend, hvad du kan ud fra den andens perspektiv

4. Indføling

- prøv (om muligt) at komme med et forslag på, hvad den anden må føle



Teorien om domæner i en samtale

Strategiske domæne

- Handling
- Løsnings- og målrettet
- Tage beslutninger
- Struktureret
- Evaluerende (er målet nået?)

Dialogiske domæne

- Indsigt/læring
- Oplevelses-orienteret
- Undersøge muligheder
- Intuitiv
- Subjektiv (hvor er vi nu?)



Domæner

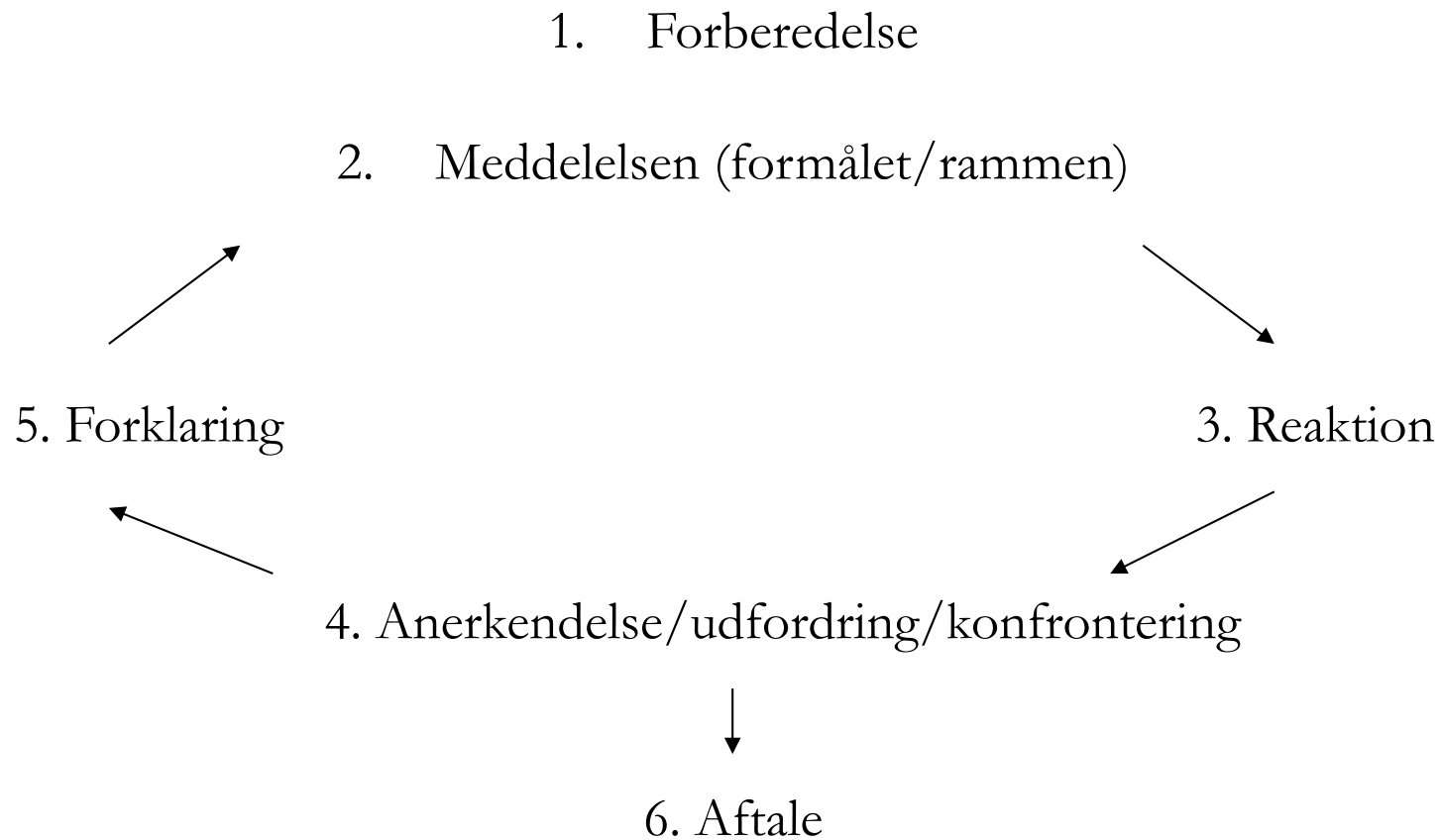
En kommunikation kan ikke eksistere i forskellige domæner på samme tid

Vi må vælge mellem strategisk og dialogisk forholdemåde

Den ”gode” professionelle samtale styres ved at opdele den i faser og være klar på, hvilket domæne, man tilstræber at befinde sig i



Samtalens faser





Problemer er behov

At kunne holde fokus på samtalens formål

- Inden i ethvert problem gemmer sig et eller flere behov
- Når du taler med et menneske bliver du så optaget af problemet?
- Eller prøver du at finde ud af, hvad behovet er?



Tydelige grænser

Vi kan bedre være hinanden nær når grænserne er tydelige

Dine grænser som professionel rådgiver er vigtige

Grænserne kan være i forhold til

- Tid
- Sted
- Hvad du vil tale om
- Hvordan du vil tales til



Håndtering af følelser

Normalisering af følelser i samtalen:

- Valider den andens følelse
- Skab plads til følelsen
- Tillad følelsen at være tilstede
- Undgå at forholde dig til følelsen



Validering

At validere vil sige:

- At anerkende en anden persons følelser
- At bekræfte at følelsen er ægte
- At tillade følelsen uden at dele den



Overføring

Analyse af mine egne reaktioner:

1. Er det en spejling af den andens reaktion?
2. Er det en rimelig reaktion på den andens adfærd?
3. Er det en empatisk indfølen i den andens situation?
4. Er det en mod-overføring? (noget fra mig selv?)



Modoverføring

- Følelser og tanker der opstår i rådgiveren
- Det der opstår i rådgiveren når han/hun rådgiver
- Hvilke følelser og tanker sættes i gang i mødet med borgeren?
- Modoverføringen er de tanker og følelser som blander sig i rådgivningen



Kommunikation

Tillid/Ansvarlighed

Aktiv

- Klar, direkte adfærd
- tydelige udmeldinger
 - udgangspunkt i sig selv
 - holder fast i opgaven/sagen
 - konstaterer fakta
 - søger mod løsning

"Det synes jeg"

- Aggressiv adfærd
- det bedste forsvar er et angreb
 - konkurrence
 - forudindtaget/lytter ikke
 - går efter manden frem for bolden
 - siger "du", "altid" og "aldrig"

"Jeg regner ikke dig"

- Modtagende adfærd
- stiller spørgsmål
 - lytter
 - viser interesse for forskellighed
 - prøver at forstå den anden
 - respekterer en anden mening

"Hvad synes du?"

- Selvudslettende adfærd
- konfliktsky
 - bange for at vise hvad man står for
 - fralæggelse af ansvar
 - martyrium
 - halvkvædede viser, "man" og "nogen"

"Jeg regner ikke mig selv"

Passiv

Mistillid/Usikkerhed/Uansvarlighed



Faresignaler

Tankemønstre der kan være tegn på problemer:

- Jeg har ingen kontrol...
- Jeg har totalt kontrol (er usårlig)...
- Jeg skal bare liiige - så blir det ok...





Hvornår skal man reagere?

Ved overdrevet/ensidigt reaktionsmønster:

- Konfronterende (aggressiv)
- Distancerende (ligeegyldig)
- Selvkontrollerende (hæmmet)
- Søge social støtte (snakke)
- Acceptere ansvar (øretævernes holdeplads/svage grænser)
- Flugt (forsvinde fysisk eller mentalt)
- Planmæssig problemløsning (endeløse analyser og planer)
- Positiv revurdering (resignation – der er intet, der er så skidt...)



Gode råd

1. Vær beredt (muligheder)
2. Vær opmærksom (tag styring)
3. Vær rummelig (stil passende krav)



Værktøj: De 3 Trin

1. Tag styring og vis interesse
2. Beslut dig: Krav eller støtte?
3. Samtalen



Første trin

1. Tag styring og vis interesse!

- Sæt dagsordenen
- Spørg åbent
- Fortæl hvad du har iagttaget og tænkt
- Tilbyd din hjælp
- Husk, at du ikke kan gøre det værre
- Accept af et nej – men vær faktuel!



Andet trin

2. Beslut dig: Krav eller støtte?

- Vær tydelig om, hvad du vil
- Stiller du krav eller støtter du op?
- Drøft det evt. med en kollega/din egen leder
- Forbered samtalen grundigt
- Overvej hvordan borgeren vil reagere



Tredje trin

3. Samtalen

- Forbered dig grundigt
- Lyt, lyt og lyt
- Giv tid – tål tavshed!
- Tilbyd gode råd og hjælp
- Stil passende krav (formelt/generelt)
- Vær tydelig og åben omkring konsekvenser
- Vær deltagende i at beslutte, hvordan kravene opfyldes



Hvad kan man blande sig i?

- ALT – bare man gør det på en ordentlig måde
- Vær opmærksom på at bevare ligeværdigheden
- Vær opmærksom på at blive i det professionelle rum
- Målstyret samtale: Vær bevidst om formålet
- Overlad behandling til behandlerne
- Hvis du er i tvivl, om du skal spørge, så spørg!



Ironien i de ”gode råd”:

1. Lær dine symptomer at kende og brug dem
2. Forsøg at finde ud af, hvad der stresser dig
3. Hvad kan du gøre?
4. Er det småting, der stresser? Er de det værd?
5. Lad være med at gruble over noget, der kun måske vil ske
6. Accepter det uundgåelige
7. Kompensér på andre områder
8. Tag imod omsorg – gør selv opmærksom på dit behov
9. Vær realistisk, når du sætter dig dine mål
10. Få kontrol over dit liv. Prøv at ændre det, du kan og accepter det, du ikke kan



Hvor finder man pålidelig information

- PsykiatriFondens TelefonRådgivning 39 25 25 25
- Depressionsforeningen, SIND, angstforeningen, stressforeningen
- PsykiatriFondens ErhvervsRådgivning
- ErhvervsPsykiatrisk Center, andre private aktører
- DSI (de samvirkende invalideorganisationer)



Diskussion

Jeg elsker ros - specielt skamros
Jeg hader kritik - specielt konstruktiv kritik

Lone Kühlman

Erhvervpsykolog Michael R. Danielsen

Mail: mrd@psykiatrifonden.dk

Tel.: 3925 2527

Mobil: 2484 0966

www.erhvervpsykiatriskcenter.dk