

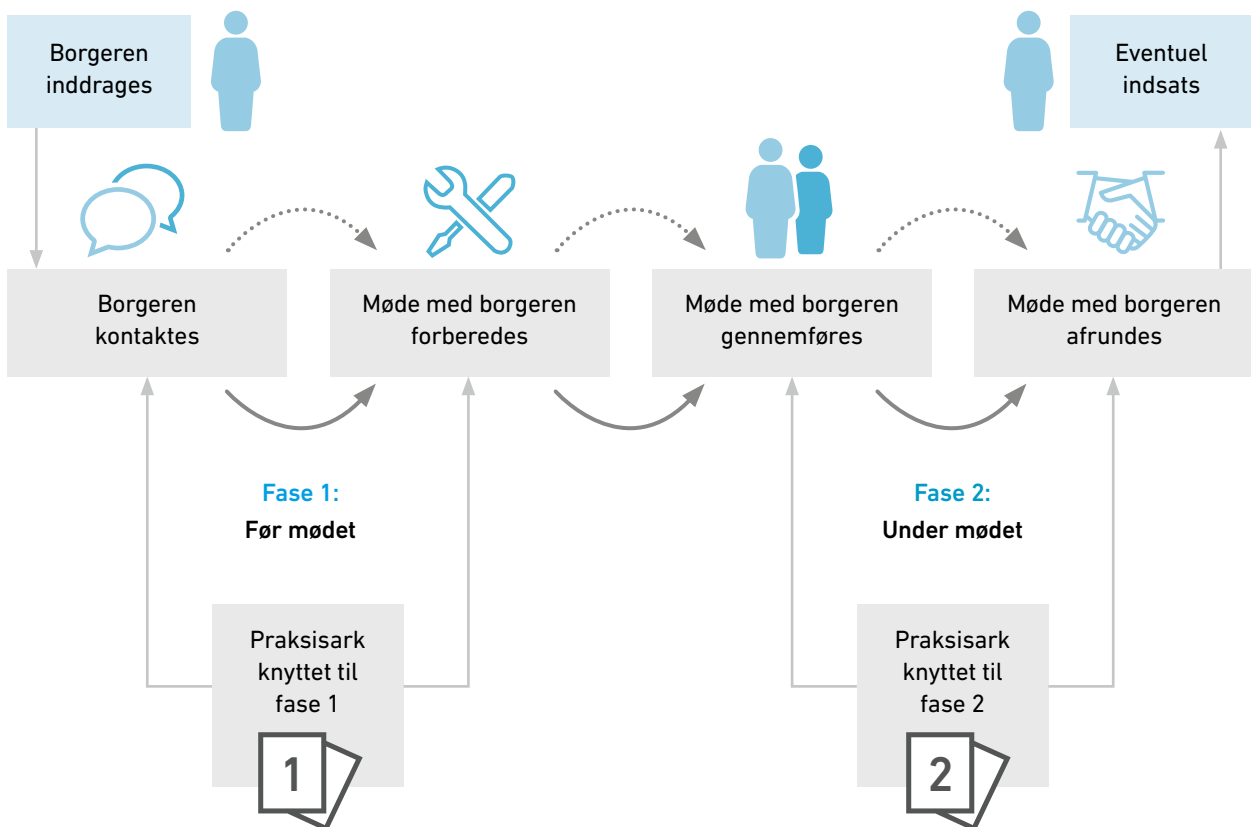
MØDET MED BØRGERE I RISIKO FOR EKSTREMISME



Arbejdsgang for forberedelse og gennemførelse af mødet

I figuren nedenfor tegnes et "ideal-typisk" overblik over processen og mødet med borgeren, herunder faser, trin og hvilke inspirationskataloger, der kan bringes i spil undervejs, samt understøtte de fagprofessionelle med praktiske greb, gode råd og virkemidler i processen og arbejdet med borgeren.

Ideen med overblikket er, at give et grundigt indblik i, de faser og trin, som er i spil i mødet med borgeren. Hvert tilfælde skal på den baggrund skræddersys så det faglige arbejde matcher den enkelte borger bedst.



Kerneelementer

- Tillids- og relationsopbygning
- Et vedholdende arbejde
- En anerkendende og validerende tilgang
- Responsiv forståelse af forandringsprocessen
- Motivationsarbejde
- Et ressource- og løsningsorienteret perspektiv
- Et netværksperspektiv
- Arbejde med kommunikation i lag
- Opmærksomhed på grundfølelser

Fakta



Det ses, at selve processen hvor borgere inddrages, for eksempel efter en proces, hvor en bekymringshenvendelse er indkommet og håndteret i Infohus Kommune, består af to faser. Det er faserne før mødet med borgeren, det vil sige *forberedelsesfasen* og faserne under mødet med borgeren, det vil sige *gennemførelsesfasen*.

I de to faser er en række trin. De er i figuren optegnet lineært, men ofte vil der være behov for at tilgå dem cirkulært. De fire trin er her kaldet:

- **Trin 1:** Borgeren kontaktes
- **Trin 2:** Mødet med borgeren forberedes
- **Trin 3:** Mødet med borgeren gennemføres
- **Trin 4:** Mødet med borgeren afrundes

Disse praksisark er knyttet til trinene i figurens fase 2, dvs.:

- **Trin 3:** Mødet med borgeren gennemføres
- **Trin 4:** Mødet med borgeren afrundes

Gode spørgsmål at stille sig selv

De spørgsmål, som de fagprofessionelle, kan tage afsæt i, når de skal **gennemføre** mødet med borgeren, kan være:

- Hvilke gode indgangsvinkler til borgeren, kan vi gøre brug af?
- Hvordan indleder vi den første snak på mødet? Hvordan rammesætter vi mødet med borgeren?
- Er der temaer fra vurderingsværktøjet vi kan gøre brug af?
- Hvordan er vi opmærksomme på både borgerens verbale og non-verbale udtryk og kommunikation?
- Hvordan balancerer vi mellem at være fagprofessionelle og mennesker i mødet med borgeren?
- Hvilke samtaleteknikker kan vi bruge? Og hvilke spørgsmålstyper vil være egnet?
- Hvordan kan vi arbejde med en nuanceret forståelse af en forandringsproces?

De spørgsmål, som de fagprofessionelle, kan tage afsæt i, når de skal **afrunde** mødet med borgeren, kan være:

- Hvordan sørger vi for at få samlet op på mødet, så det er tydeligt for borgeren, hvad vi har talt om?
- Hvordan laver vi gode, vedkommende og meningsfulde gensidige aftaler med borgerne om, hvad der skal ske efter mødet?
- Hvad har borgeren behov for af "livliner", så han eller hun ikke føler sig helt på egen hånd efter mødet?
- Hvilke processer, kan understøtte at vi efterreflekterer og evaluerer mødet, så der sikres øget kvalitet og systematik i arbejdet med borgeren, og så vi lærer af erfaringer, der kan sikre at der er samme forståelse af borgeren og forståelse mellem de fagprofessionelle og borgeren?

TRIN 3. Mødet med borgeren gennemføres

Selve mødet; den situation, hvor de fagprofessionelle og borgeren mødes fysisk, er kernen i arbejdet. Det er her, at de fagprofessionelle skal indsamle yderligere information for at kunne belyse borgerens eget perspektiv på den situation, borgeren befinder sig i, eller her hvor de fagprofessionelle ligger kimen til opbygning af tillid og en relation, som kan understøtte et samarbejde på længere sigt. Med andre ord, er det i det fysiske møde, at de fagprofessionelle forfølger de mål med mødet, som de har sat inden, og omsætter den strategi for mødet, som de har lagt.

Det er afgørende for det første møde, at borgeren mødes af et menneske, der ønsker at indgå i en god og tillidsfuld relation. Et menneske der møder dem ligeværdigt og med respekt, som anerkender dem for dem, de er, og som fokuserer på deres ressourcer, ønsker og behov. Det er samtidigt væsentligt at gå systematisk til forberedelsen af mødet, som sikrer en bedre gennemførelse af mødet. I selve mødet skal de fagprofessionelle tage gode virkningsfulde teknikker i brug til at få belyst borgerens historie for herigennem at nå frem til hvordan man bedst kan støtte borgeren til en forandring af de elementer i borgerens liv der bekymrer.

PRAKSIS-ARK NR. 1: Indgangsvinkler til borgeren

Fakta



Erfaringer fra forskning og praksis peger på, at borgeren foretrækker, at kontakten til de fagprofessionelle er ligeværdig og præget af respekt for borgerens autonomi. En forståelse for de tanker, følelser, hverdagsbekymringer og drømme, som borgere kan have skaber gode forudsætninger for at udbygge dialogen til emner, der er vanskelige at tale om, at opbygge tillid og at give borgeren et indtryk af, at de møder et menneske, der giver noget af sig selv. Det stiller krav til de fagprofessionelle om at kunne balancere mellem at være professionel, personlig og privat på en måde, der virker naturligt for både borgeren og for de fagprofessionelle selv og for den kontekst, de indgår i.

Redskab



Hvis borgeren udviser modstand eller modvilje undervejs

- **Undersøg og udforsk** hvorfor borgeren yder modstand vha. spørgsmål om hvad, hvordan, hvem og hvor.
- **Arbejd med at styrke borgerens autonomi.** Borgeren skal opleve at han eller hun sidder i førersædet af sit liv og kan træffe valg, der er i overens-stemmelse med ens værdier; at man ikke er offer for omstændigheder og tilfældigheder.
- **Lad borgeren stille de fagprofessionelle spørgsmål,** som er vigtige for ham/hende.
- **Fremhæv muligheder og tilbyd støtte,** som stemmer overens med det borgeren, gerne vil.
- **Tænk kreativt.** Hvad vil borgeren reagere positivt på. Spørg åbent, hvad der skal til for at få borgeren i tale, find et 'neutralt' emne, skift kontekst.
- **Overvej om der er en tredjepart, der kan bygge bro,** fx en aktør i borgerens netværk, en kollega eller lignende.
- **Vær ikke bange for at undskylde** overfor borgeren.

Tjekliste



- **Udvis empati:** Forsøg at leve dig ind i borgerens tanker, følelser, udfordringer og drømme. Vær åben og fordomsfri i din observation.
- **Gå åbent til borgeren:** Mød borgeren uden forforståelse og normative forestillinger om hans eller hendes behov og handlemuligheder. Undgå at sætte borgeren i en bestemt bås, men mød borgeren med en uforbeholden og positiv indstilling.
- **Vær anerkendende:** Værdsæt, anerkend og vær nysgerrig. Lyt, og mød borgeren i øjenhøjde. Undgå at overtale, presse, prædike, moralisere og fordømme. Det avler ofte modstand - men udfordr gerne påstande og tænkemåder, og støt borgeren i at reflektere over dem.
- **Tag et ressourceperspektiv:** Tag udgangspunkt i borgerens ressourcer. Anerkend gerne følelser som indignation og frustration, men prøv at få borgeren til at fokusere på nære og praktiske muligheder for en eventuel forandring. Find frem til dét, der betyder noget for borgeren.
- **Udvis lydhørhed:** Fasthold en åbenhed over for dét, borgeren fortæller. Lyt til borgerens narrativ, ønsker og behov, så borgeren føler sig hørt og imødekommet.
- **Undgå at afbryde:** Afbrydelser kan ødelægge en god dialog og samtale.
- **Fortolk ikke på antagelser:** Lyt aktivt til, hvad der bliver sagt. Fortolk ikke på, hvad du tror, borgeren siger mellem linjerne, eller som kropssproget signalerer.
- **Hav positive forventninger:** Tro på at borgeren er ekspert på sit eget liv og kan håndtere en given situation. Undgå at fortælle din mening, hvis ikke borgeren selv spørger.
- **Udvis troværdighed:** Sikre dig at der er sammenhæng og overensstemmelse mellem det sagte, stemmeføringen og kropssproget.
- **Vent med at tage noter af mødet:** Lad borgeren opfatte mødet som en dialog, hvor erfaringer, refleksioner og perspektiver udveksles i en gensidig dialog.

PRAKSIS-ARK NR. 2: Sæt konteksten for mødet

Skab den første kontakt

Det kan være en udfordring at få skabt den første kontakt under mødet. Nogle gange vil der naturligt at indlede med, at de fagprofessionelle sætter konteksten for mødet. I andre situationer er dette ikke lige så oplagt. Her vil der være en god ide at indlede mødet med at tale om noget fælles tredje, som kan skabe god stemning fra start og dæmpe eventuel nervøsitet.

På et tidspunkt i den indledende del af mødet, vil det være afgørende at borgeren informeres om, hvorfor de fagprofessionelle og borgeren mødes. De fagprofessionelle bør her ikke kun begrunde mødet i, at de har modtaget en bekymring, men også fremhæve at bekymringen er kommet ind, fordi nogle omkring borgeren oprigtigt er bekymret for borgeren og ønsker dem det godt. Samtidig bør de fagprofessionelle også italesætte, at bekymringen, der er bragt dem i hænde, blot er én side af sagen, og at de fagprofessionelle er interesserede i at høre borgerens perspektiver og historie. Det væsentlige er at finde nogle de emner eller indgange, som kan vække borgerens interesse for at tale med de fagprofessionelle, og som kan lede mødet i en konstruktiv retning.



Ideer til hvordan bekymringen kan italesættes

“Vi er her fordi der er nogen, der bekymrer sig for dig. Det er meget vigtigt for os, at få din fortælling og version af dette.”

“Vi har flere emner, vi gerne vil tale med dig om og få dit perspektiv på, men lige nu tænker vi, at det er vigtigst at tale om og få styr på din boligsituation.”

“Jeg håber, du kan hjælpe mig med at afklare, om du er på vej ud i noget, der kan være u hensigtsmæssigt for dig og andre.”

Tjekliste



Sæt konteksten for mødet

- **Præsenter jer selv.** Overvej hvor detaljeret.
- **Tydeliggør de formelle rammer.** Hvad lang tid er der sat af, hvordan skal mødet foregå osv.
- **Forventningsafstem med borgeren.** Det forhindre tillidsbrud og misforståelser
- **Oplys borgeren om fakta,** herunder at I er underlagt tavshedspligt, at der vil være spørgsmål i ikke kan besvare mv.
- **Vær ærlig om årsagen til mødet.** I er her fordi, at der er nogen der bekymrer sig.
- **Fortæl om formålet med mødet.** Er der behov for at få indsamlet yderligere information, få borgerens perspektiv eller skal mulighederne for en forebyggende indsats afsøges.
- **Sæt konteksten for mødet.** Start evt. samtalen i klichelaget ved at tale om noget fælles tredje, fx vejret, sport og mad.
- **Lyt og lad borgeren tale mest muligt i starten.** Stil spørgsmål med åbne svarmuligheder
- **Undgå at virke for nysgerrig i starten af mødet.** Det kan virke negativt eller fordømmende.
- **Det kan skabe misforståelser at bruge ironi.** Så undgå dette i den indledende dialog
- **Vis din menneskelige side.** Erkend egne fejl

PRAKSIS-ARK NR. 3: Fokus på både verbal og nonverbal kommunikation

Ofte vil de fagprofessionelle have en tendens til at rette opmærksomheden mod borgerens verbale udtryk, men faktisk har mennesket mange kommunikationskanaler, blandt andet ansigtet, kroppen, stemmen, den verbale stil og ordene der bliver sagt. De fagprofessionelle kan derfor også få meget ud af at være opmærksom på borgerens nonverbale udtryk. Er man to fagprofessionelle til stede i mødet med borgeren, som man ofte vil være, kan de medtænke kommunikationskanalerne i rollefordeling. Fx kan den fagprofessionelle, der primært observerer, også fokusere på de mange kommunikationskanaler, så den anden kan fokusere mere på samtalen.

Tjekliste



Aflæs borgerens nonverbale udtryk

- **Forstå konteksten:** Borgerens nonverbale udtryk skal altid forstås i kontekst. Derfor er det vigtigt at gøre sig konteksten for samtale klar.
- **Brug sanser:** Det kræver øvelse at bruge sanser bevidst og sætte ord på dem. Til gengæld giver de mange oplysninger om, hvordan borgeren opfatter situationen eller forventes at handle. Det gælder borgerens vejrtrækning, stemme, mimik, positur, gestik.
- **Lyt til eget kropssprog:** Det er også vigtigt, at de fagprofessionelle lytter til eget kropssprog, når de er i samtale med borgeren. Det giver nemlig de fagprofessionelle viden om, hvordan de selv oplever samtalen og mødet. Og ofte oplever man en kropslig reaktion, inden man når at registrere og forklare denne rationelt.
- **Lyt til egne følelser:** De fagprofessionelle skal lytte til egne følelser og registrere handlingsimpulser: Ofte vil de fagprofessionelle opleve, at borgeren kan vække en impuls til at handle – til at gøre noget. Det er vigtigt at have øje for det og registrere og analysere det.
- **Stil spørgsmål, hvis du er i tvivl:** "Hvordan har du det egentlig med..." "bliver du vred når du tænker på..." "Det ser ud til, at du bliver vred. Hvordan kan det være?"

Redskab



Vær opmærksom på eget kropssprog

1. Hav et åbent og forudsigeligt kropssprog
2. Et fokuseret blik signaliserer at den fagprofessionelle lytter opmærksomt
3. Brug fx nik og armbevægelser til at signalere interessen for det borgeren siger
4. Spejl borgerens kropssprog
5. Lad borgeren og den fagprofessionelle tale på skift
6. Hold styr på egne følelser
7. Forvent det uventede

Fakta



Vær opmærksom på den fysiske afstand

Forskning om social nærhed angiver en række fysiske afstande, som mennesker foretrækker at holde til hinanden i givne situationer. Det drejer sig om:

- **Offentlig afstand:** afstanden mellem fx oplægsholder og tilhører. Her vil 3,5 meter opleves naturligt
- **Social afstand:** Man befinder sig i et lokale med en fremmede eller taler med en fremmed. Her er en naturlig afstand 1,2 til 3,5 meter
- **Personlig afstand:** Her kommunikerer man med en person, som man har en personlig relation til. Den naturlige afstand er her 120 til 40 centimeter.
- **Intim afstand:** her kommer tæt på personen man kommunikerer med fx gennem omfavnelser og knus. Her er afstanden mindre end 45 centimeter og accepteres typisk alene af nære venner eller familiemedlemmer



PRAKSIS-ARK NR. 4: Under samtalen

Tjekliste



Nyttige virkemidler under samtalen

- **Start eventuelt med lette spørgsmål:** Det kan være en god ide at starte samtalen med simple og lette spørgsmål, som borgeren nemt kan besvare. Fyld herefter mere tyngde på spørgsmålene.
- **Bekræft borgeren:** Igennem denne proces får borgeren indtrykket af, at hans eller hendes tanker, følelser og værdier bliver anerkendt og forstået
- **Vær vedholdende:** Hold fast. Herved oplever borgeren, at der er nogen der vil ham eller hende
- **Byt roller:** De fagprofessionelle og borgeren kan bytte roller. Det giver borgeren mulighed for at stille spørgsmål til den fagprofessionelle og herved få afkræftet eventuelle fordomme.
- **Undgå altid:** Konfrontationer, advarsler, trusler og bedrevidende råd
- **Stil kun ét spørgsmål ad gangen:** Mange spørgsmål i træk, kan forvirre borgeren, og man vil som fagprofessionelle opleve, at man måske ikke får svar på alle spørgsmålene, og måske slet ikke de vigtigste spørgsmål
- **Vær påpasselig med at afbryde borgeren:** Det kan virke forstyrrende og give borgeren indtryk, at de fagprofessionelle ikke lytter
- **Brug tavshed:** Det giver borgeren plads. Den fagprofessionelle behøver ikke nødvendigvis begynde at tale, når borgeren stopper. Tavsheden kan skyldes, at borgeren har brug for at tænke eller tage sig mod til at tale videre.

Redskab



Spejling

Spejling er velegnet til at udforske ambivalensen hos borgeren. En spejling er en omformulering af et andet menneskes udsagn – altså et kort resumé af det, som den anden har sagt, eventuelt med en lille omformulering og uden tolkning. En spejling af det, borgeren siger, viser, at du lytter og forstår (empatisk lytning). Spejling medvirker dermed til at fremme samarbejde og motivation i samtalen og mindske modstand.

Enkelt-sided spejling afspejler den ene side af ambivalens, fx

Borger: *Jeg ved godt, at det ikke er godt for mig at være en del miljøet, men jeg har svært ved at komme ud af det, da det giver mig identitet, mening og fællesskab. De fagprofessionelle: Så det er vigtigt for dig at være en del af miljøet, fordi det giver dig identitet, mening og fællesskab?*

Dobbelt-sided spejling afspejler begge sider af ambivalensen, fx

Borger: *Jeg ved godt, at det ikke er godt for mig at være en del af miljøet, men jeg har svært ved at komme ud af det, da det giver mig identitet, mening og fællesskab. De fagprofessionelle: Så på den ene side er det vigtigt for dig at være en del af miljøet, fordi det giver dig identitet, mening og fællesskab, og på den anden side er det ikke godt for dig?*

Bekræftelse

Bekræftelser er velegnede til at vise, at de fagprofessionelle anerkender borgerens følelser, ideer, styrker og værdier. Altså en ubetinget accept af borgerens værdier og autonomi. Anerkendelse og respekt for borgerens selvbestemmelse er vigtig, når det gælder om at understøtte borgerens motivation og minimere modstand i samtalen. De fagprofessionelle kan via bekræftelser:

- Anerkende og respektere borgerens forsøg på at gennemgå en proces, både succeserne og frustrationerne.
- Ikke nødvendigvis være enige eller bifalde borgerens valg.
- Give borgeren en følelse af større sammenhæng og positive følelser omkring det vanskelige ved at lave en proces, fx mod forandring af egen situation

Opsummeringer

Regelmæssige opsummeringer bestyrker borgeren i, at de fagprofessionelle virkelig lytter, og det bestyrker dem selv i, at de har hørt det, borgeren har sagt. Ved at anvende borgerens egne ord og udtryk viser de respekt for borgerens referenceramme og understreger dennes kontrol over, hvordan hans eller hendes situation skal beskrives. Opsummeringer, deskriptive og åbne spørgsmål inviterer borgeren til enten at bekræfte resuméet, rette eller tilføje yderligere, og det hjælper ligeledes de udgående behandlere til at formulere næste spørgsmål ud fra den samlede beskrivelse af, hvad borgeren lige har åbnet op for. Opsummeringer kan bruges til:

- At skabe oversigt over et område i borgerens fortælling
- At støtte og bygge op om borgerens udforskningsproces
- At skifte tema – ”sceneskift”
- At forstærke, hvad borgeren har sagt
- At forberede borgeren på næste skridt i arbejdet, forløbet og processen
- At være pauseskabende.

PRAKSIS-ARK NR. 4: Gode spørgsmål og samtaleteknikker

Spørge- og samtaleteknikker

De fagprofessionelle kan i samtalen med borgeren, finde inspiration i brugen af disse spørgsmålstyper:

Redskab



Åbne spørgsmål

- "Hvad er dit håb for fremtiden?"
- "Hvornår lykkes du med det?"
- "Hvordan reagerer din omgivelser når du gør sådan?"

Skalaspørgsmål

- Hvad får dig til at ønske at ændre situationen?
- "På en skala fra 0-10, .."
- Hvad gør at du er på 6 og ikke på 4?

Spørgsmål til udtagelser

- "Hvad har tidligere virket?"
- "Er der tidspunkter, hvor problemet ikke er der?"

Mirakelspørgsmål

- Inviter borgeren til at bruge sin fantasi
- "Forestil dig et brev fra dit fremtidige jeg. Hvad vil der stå i brevet?"
- Forestil dig, at du går hjem og går i seng og sover. Mens du sover, sker der et mirakel. Miraklet er, at de problemer, som vi har talt om i dag, er løst. Hvilken forskel vil du bemærke, når du vågner, og miraklet er sket? Hvad vil være det første tegn? Hvad mere...? Hvordan vil andre bemærke, at miraklet er sket?
- Se ud i fremtiden, se dig selv, som du gerne vil være med løste problemer. Forklar, hvad der er sket, som løste problemet?

Spørgsmål til forskelle

- "Hvad er anderledes i forhold til sidste uge?"
- "Hvordan mærker du den forskel?"
- "Hvordan ser dine omgivelser dig nu?"

Coping-spørgsmål

- "Hvordan håndterede du situationen?"
- "Hvad kan du se virker?"
- "Hvordan håndterer andre en sådan situation?"

Spørgsmål til at arbejde med mål

- "Hvordan vil du vide, at du har nået målet?"
- "Hvor realistisk er det for dig at nå dit mål?"
- "Hvornår skal du nå det?"
- Opfølgende spørgsmål
- "Er det rigtigt forstået, at...?"
- "Skal jeg forstå det sådan, at...?"
- "Når du siger ... betyder det så...?"

Cirkulære spørgsmål

- Hvordan ville din mor/kæreste beskrive din situation?
- Hvordan ville din far/ven beskrive det du lige har fortalt?
- Hvilke sammenhænge ser du selv mellem det, du gør, og det, der kommer ud af det, du gør?

Gode erfaringer fra praksis når der er etableret en relation

- Udforsk borgerens fortælling og om borgeren på nogle måder er i tvivl om sine antagelser om samfundsforhold, fx forenkede fjendebilleder eller forklaring, der bruges til at legitimere vold.
- Spørge til, i hvilke situationer borgeren er tvivlende over sine antagelser og holdninger
Sæt forsigtigt fjendebilleder og antagelser om samfundsforhold i kontekst, fx ved at pege på inkonsistente antagelser, og udfordr borgerens antagelser med nye vinkler og oplysninger på en blid og fordomsfri måde

PRAKSIS-ARK NR. 4: Gode spørgsmål og samtaleteknikker

Forandringscirkelns 6 stadier

Mennesker og de forandringsprocesser, de gennemgår, er meget forskellige. I nogle tilfælde kan forandring ske meget pludseligt, mens det i andre tilfælde er et længere forløb. Her kan forandringscirklen, som beskriver de typiske stadier og reaktioner, borgeren gennemlever i en forandring fra en livssituation til en anden, være nyttig. Hvilket stadie borgeren befinder sig i har betydning for hvordan de fagprofessionelle bør gå til borgeren.

Førovervejsesstadiet

Borgeren ønsker ikke forandring i sit liv. Måske har borgeren "hele" pakken med fællesskab, identitet og retning i sit ekstremistiske miljø

- Skab tillid og støt borgeren i at udtrykke sine følelser
- Afdæk borgerens livssituation
- Italesæt borgerens ressourcer

Handlingsstadiet

Borgeren har besluttet sig og er i gang med omlægningen af tidligere adfærd

- Ansvarliggør borgeren for egen fremtid
- Fremhæv hele tiden borgerens egne argumenter for forandring
- Fortæl om egne erfaringer med at komme videre, når det var svært
- Giv plads til følelser og tvivl

Overvejsesstadiet

Borgeren erkender, at der er et problem, og overvejer at gøre noget – bare ikke i øjeblikket.

- Undersøg om borgeren på nogle tidspunkter tvivler på sine antagelser og holdninger
- Peg på inkonsistente antagelser og udfordr med nye vinkler og oplysninger
- Undersøg om borgeren ønsker, at noget var anderledes
- Undersøg hvordan borgerens ressourcer kan bidrage til forandring
- Overvej om der er nogle i borgerens netværk. Der kan være en ressource

Vedligeholdelsesstadiet

Borgeren er i gang med en positiv udvikling, men der er stadig risiko for tilbagefald

- Støt borgeren i at holde fast
- Hjælp borgeren med at se fordele i den nye tilværelse
- Spørg ind til ulemper ved det gamle liv

Forberedelsesstadiet

Borgeren er indstillet på, at der skal ske noget

- Spørg ind til hvilke muligheder for fordele borgeren kan se i deres tilværelse
- Hvad mener borgeren selv der skal til for at forbedre sin situation?
- Hjælp borgeren med at finde løsninger
- Hjælp borgeren med at formulere mål
- Ros og anerkend borgerens vilje til forandring

Tilbagefaldsstadiet

Vær vedholdende og mind borgeren om, hvorfor det er vigtigt

- Giv støtte og opmuntring til at se alle de små forbedringer og fordele, der allerede har vist sig
- Sæt fokus på alle de ting, borgeren ønskede at lægge bag sig, og hvordan han/hun har oplevet forandringerne som noget positivt

TRIN 4. Mødet med borgeren afrundes

Det vil altid være en god ide, at de fagprofessionelle får afrundet mødet med borgeren på en ordentlig og vedkommende måde. Det kan være ved at opsummere kort, hvorfor mødet fandt sted, hvad mødet handlede om, og hvordan man som fagprofessionel har oplevet mødet. Her vil det også være almindeligt at takke og anerkende borgeren for, at han eller hun ville mødes, ligesom det vil være en god idé at give udtryk for, at borgerens historie og perspektiv på sagen bidrog med værdifulde input til situationen, som nu tages med videre.

Almindeligvis vil det også være en god ide, når mødet afrundes at spørge ind til, hvordan borgeren har oplevet mødet, fx hvad borgeren synes har været positivt eller negativt ved mødet, eller om der er noget, som borgeren gerne vil have, at de fagprofessionelle sætter mere fokus på ved et eventuelt nyt møde. Det kan også medvirke til at borgeren føler et større medansvar for et eventuelt samarbejde, ligesom det sikrer, at de fagprofessionelle kan gøre et nyt møde endnu bedre, på baggrund af borgerens feedback.

Endeligt er det også en god idé at sørge for at indgå eller opsummere indgåede gensidige aftaler mellem de fagprofessionelle og borgeren om, hvad der skal ske efter mødet og eventuelt forud for et nyt møde. Gensidige aftaler mellem de fagprofessionelle og borgeren, fremfor opstilling af eksplicite krav til borgeren, vil også bidrage til at borgeren oplever, at samtalen og relationen er ligeværdig. Det kan give borgeren et ønske om og et formål med at mødes igen, ligesom det kan understøtte en motivation for en eventuelt begyndende forandringsproces.

PRAKSIS-ARK NR. 5: Afrunding af mødet og efterrefleksion

En del af et udbytterigt møde er også, at de fagprofessionelle får mødet rundet godt af. Det er afgørende, at der samles op på mødets indhold og skabes klarhed omkring eventuelle aftaler. Det er en god idé at give borgeren en såkaldt 'livline', hvis borgeren skulle have behov for hjælp, inden et eventuelt nyt møde. Borgeren skal ikke skal gå fra mødet med en oplevelse af at være overladt til sig selv.

Tjekliste



Den gode opsummering af mødet

- Opsummer kort for borgeren, hvad mødet har omhandlet
- Opsummer hvordan man som fagprofessionel har oplevet mødet
- Lad borgeren fortælle sin oplevelse af mødet
- Lad borgeren stille spørgsmål, fx om det videre forløb
- Sæt pris på at borgeren ville mødes
- Giv borgeren et billede af hvad der arbejdes med frem mod næste møde
- Stil så vidt muligt ikke krav til borgeren, men lav gensidige aftaler
- Hvis der er planlagt et nyt møde, så vær sikker på borgeren har klarhed over hvor og hvornår et møde finder sted, og hvad mødet skal handle om
- Fortæl evt. borgeren, at du sender en SMS et par dage forud for et eventuelt nyt planlagt møde

Ideer



Giv borgeren en livline

De fagprofessionelle har et ansvar for at sikre, at borgeren ikke føler sig helt på egen hånd, når mødet er afsluttet. Her kan de fagprofessionelle:

- Understrege for borgeren, at de til enhver tid kan tage kontakt til dem.
- Efterlade et visitkort eller telefonnummer, så borgeren kan komme i kontakt med de fagprofessionelle, hvis han eller hun får brug for hjælp, eller hvis der opstår spørgsmål, som borgeren har brug for at få adresseret. På den måde får borgeren også en opfattelse af, at de fagprofessionelle står til rådighed udover de møder der er aftalt, og at den fagprofessionelle bekymrer sig om borgeren.
- Spørge om borgeren har nogen de kan tale med efter mødet.

Redskab



Opsummering i tre trin

1. **Hvad er der blevet talt om i dag?**
 - Hvilke emner er blevet berørt?
 - Er der opnået nye indsigter?
2. **Hvad arbejdes der videre med?**
 - Hvad skal borgeren fokusere på frem mod næste møde?
 - Hvad går den fagprofessionelle hjem på kontoret og gør nu?
3. **Hvor og hvornår er næste møde?**
 - Er der behov for endnu et møde?
 - Hvornår bør det være?
 - Skal vi mødes samme sted eller et nyt?

PRAKSIS-ARK NR. 5: Afrunding af mødet og efterrefleksion

Uanset om mødet har været en succes eller ej, er det som udgangspunkt altid en god ide, at sikre en ordentlig 'debriefing' af mødet; en refleksion over mødet, som kan genere læring til de næste møder. Det er derfor en god ide, at de fagprofessionelle efter mødet gennemlever en proces, hvor de reflekterer over mødet med borgeren. Denne proces giver de fagprofessionelle anledning til, at give hinanden konstruktiv feedback. Dette kan blandt andet også ske gennem systematisk supervision.

Tjekliste



Spørgsmål den fagprofessionelle kan stille sig selv og hinanden efter mødet

- Hvordan forløb mødet? Hvad fungerede godt og mindre godt?
- Hvordan synes vi samspillet og rollefordelingen mellem os virkede? Hvad oplevede vi som udbytterigt? Hvordan oplevede vi, at borgeren så samspil og rollefordeling?
- Var vi de mest relevante fagprofessionelle at sende til mødet med borgeren? Hvem kunne eventuelt ellers have været relevant?
- Hvad synes vi borgeren reagerede positivt på? Hvad reagerede borgeren omvendt negativt på?
- Havde vi tilstrækkeligt øje for både borgerens verbale og nonverbale udtryk?
- Gik vi fordomsfrit og neutralt ind i mødet med borgeren?
- Lod vi borgeren være ekspert i eget liv? Samtalte vi om det, der betød noget for borgeren?
- Lod vi borgeren tale? Lyttede vi tilstrækkeligt til borgerens sagte ord?

Redskab



Systematisk efterrefleksion gennem dialog

De fagprofessionelle kan planlægge forskellige typer af processer, til at understøtte en systematisk efterrefleksion og evaluering af mødet. De kan selv gennemføre processen via en reflekterende dialog, eller de kan få en kollega til at facilitere i refleksionsmøde. En reflekterende dialog kan fx tage udgangspunkt i følgende spørgsmål:

- Når du ser tilbage på mødet, skete der så noget særligt, som vi hæfter os ved?
- Gav mødet anledning til læring om borgeren, vi skal være opmærksomme på ved et eventuelt nyt møde og i eventuelt videre forløb?
- Skete der noget uventet på mødet vi ikke var forberedt på? Hvordan reagerede vi på den situation?
- Er der andre vi skal have involveret i arbejdet, fx andre fagligheder eller aktører i borgerens netværk?
- Hvad virkede godt på mødet, som vi skal gøre mere af?
- Hvad kan vi omvendt gøre bedre til næste gang vi har et møde med borgeren, eller andre borgere i samme situation?