

SÖDERTÖRNS HÖGSKOLA | STOCKHOLM
sh.se

Processorienterade samtal

Förändring och utveckling

Adjunkt, Pernilla Prytz

Vad är kommunikation?

- All kommunikation sker i en relation
- När vi kommunicerar med varandra pågår ständiga processer såväl inom oss, mellan oss som på flera olika nivåer på samma gång



Teori Gregory Bateson

- Det är omöjligt att inte kommunicera
- Vi kommunicerar alltid om både innehåll och relation
- Vi kommunicerar alltid på flera nivåer samtidigt
- Samspel måste förstås cirkulärt
- Relationsperspektivet är grundläggande



Kommunikation sker i relation

- Kommunikation är alltid minst triadisk, du (i) jag (ii) och sakförhållandet (iii)
- Relation och position
- Konkurrenter eller jämlingar?
- Egenskaper i person vs egenskaper i relation



Kommunikationsteorins framväxt

- Två kommunikationsmodeller
- Transmission VS Transaktion
- ” ”Jag måste ju tjata för att det ska hända något, han är ju så passiv”.
Transmissionmodellen
- ”När det blir tjat så j drar jag mig undan”.
Transaktionsmodellen



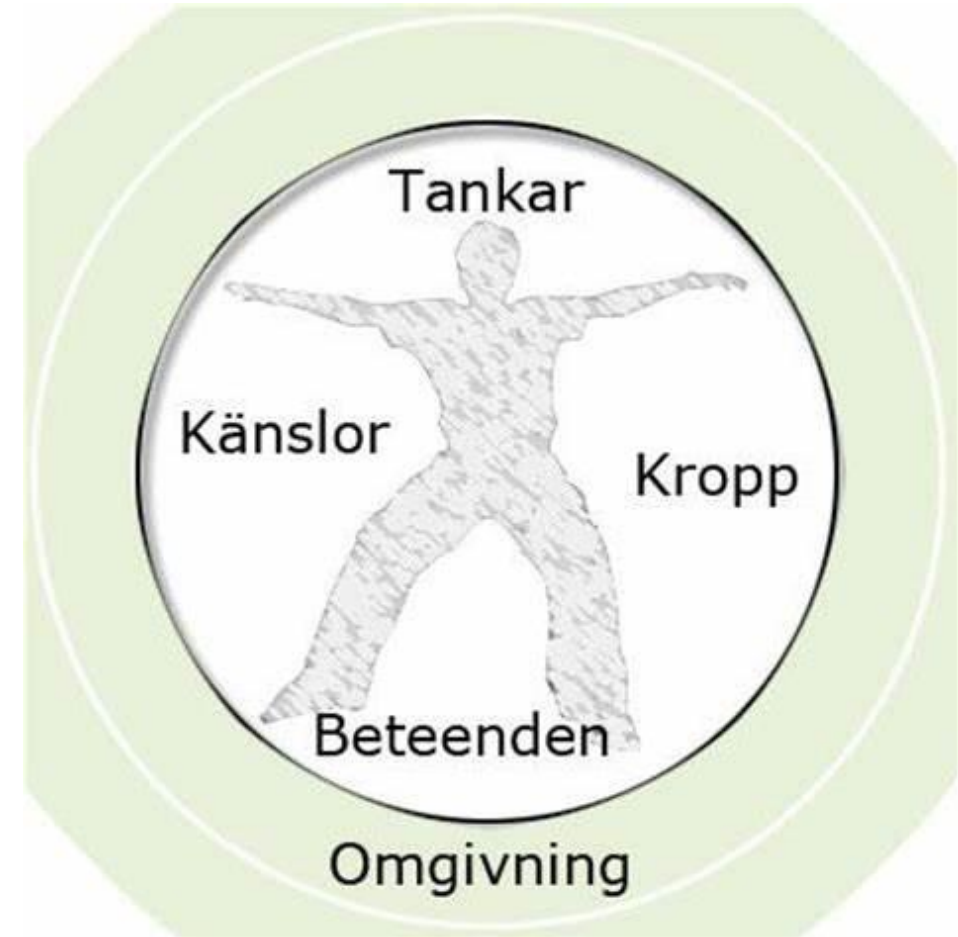
Transmissionmodellen
– överföring av
kommunikation. Linjär



Transaktionsmodell –
Cirkulär/relationell

Konstruktivism – min tolkning av världen

- Konstruktivism – människan ses som ett tolkande subjekt (jag) till den beständiga världen.
- Människan befinner sig i en tolkande relation till världen och vi skapar mening och sammanhang med hjälp av den förståelse vi utvecklar
- I samtalssammanhang är det därför en ickefråga om vem som missförstod eller vem som gjorde fel, utan snarare varför detta missförstånd eller fel uppstod



Samtal mer än kommunikation



Kommunikation som dialog

Dialog

Dia=genom/mellan

Logos=ord, tala

Dialog=mellan orden

Analytisk position

Mötet i dialogen

”Meningen med livet”

Vi blir till i mötet med den andre



Spädbarn kommunicerar ifrån födseln och blir till genom att spegla sig i sin anknytningspersons ögon.

”Det jag ser i dina ögon blir min egen känsla”

Dialogen kan bidra till mindre lidande och förändring hos den som lider

Processoriterade samtal i ett relationellt förhållningssätt

Processoriterade samtal = **fokus på förändring och utveckling**. Pågår ofta över tid i ett kontinuum med ett från början odefinierat exakt mål

Relationsmodell vs Expertmodell

Icke-vetande position

Tillstånd av nyfikenhet

Välvilja-vilja att förstå

Göra sig "blank"

Tydliggöra klientens egna resurser

Lösa upp problem istället för att lösa dem



Tillerkännande – ger rätt till



Jämlik relation

En blir inte expert på sin egen upplevelse sålänge den inte tillerkänns av den andre

Accepterande & godtagande

Respekt

Nyfikenhet

Speglingssteori Herbet Mead

”det jag gör mot mig själv speglas i relationerna till min omgivning”

Professionellt samtal i praktiken



Ramen:

sammanhang

Tid

presentation

sekretess

Trygghet

förväntningar/farhågor

anmälningsplikt

Relationen framför tekniken och metoderna

"Vi är våra relationer" Daniel. N. Stern

Lugnt och tryggt förhållningssätt

Lyssna uppmärksamt

Nyckel till framgång:

Motivation

Klientens känsla för den professionelle

Klientens interpersonella dynamik

Interpersonell=hur vi förhåller oss till oss själv och varandra



Den professionellas förhållningssätt



Empatisk

Lyhörd

Inkännande

Jämlig vs ojämlig

Ej privat, gärna personlig

Undvik att tala om sådant som smärtar
den professionelle själv

Bjuda på egna erfarenheter i syfte att
motverka en sned maktbalans

Irvin. D. Yalom "Terapins gåva"

Råd till professionella i samtal

Undvik diagnoser

Engagera klienten
situationen/mötet

Stöd klienten

Erkänn misstag

Gå i egen terapi

**Tänk på att klienten uppfattar
samtalet på ett annat sätt än du**



Professionell medvetenhet



Resonanskarta

Vilka slags känslor som väcks hos oss i det professionella mötet

Resonans vs dissonans

Samklang vs missljud

Relationell resonans

Hur en uppfattar och förstår de situationer och de relationer som en befinner sig i och relaterar till

Parallella sammanhang

När den professionelle tidigare har upplevt samma situation som klienten, detta faktum kan påverka vad hen uppmärksammar i mötet med klienten

Professionell kolonialisering

Den professionella använder sin makt för att påverka och styra en klient i en viss riktning/ handling som är hämtad ur den professionelles egen erfarenhet.

“Så här gjorde jag när jag var i en liknande situation som du är”

Professionell imperialism

Makten brukas mot klientens egen (och uttalade) vilja. Den professionella gör handlingar mot klientens vilja.

“Nu gör jag detta eftersom du vägrar!”



Verktyg för att motverka kolonialisering

Etiska reflektioner

Aktivt lyssnande

Lyssnarpositioner:

Lyssna emaptiskt med hela sin person

Öppet sinne

Lyssna inåt och utåt

Hinder för lyssnande:

Alltför välbekant med varandra

Alltför upptagna av vår egen agenda
eller med våra egna tankar



Olika typer av frågor – olika typer av samtal

Linjära frågor – varför?

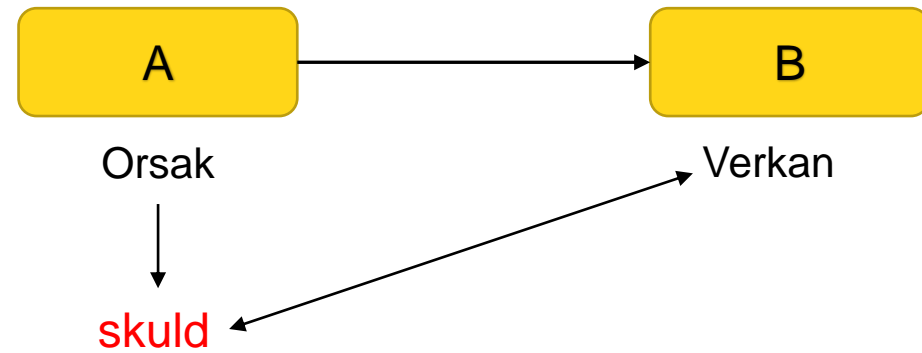
-orsak – verkan, kan skapa skuld och fördömanden

”varför blir du så arg på lillasyster”?

Strategiska frågor – riktar svaret

-ledande, ofta finns ett underliggande svar på frågan

”är det så att du tycker lillasyster är jobbig”?





Till eftertanke – Sören Kirkegaard (år, 1859)

Om jag vill lyckas med att föra en människa mot ett bestämt mål måste jag först finna henne där hon är och börja just där.

Den som inte kan det lurar sig själv när hon tror hon kan hjälpa andra.

För att hjälpa någon måste jag visserligen förstå mer än vad hon gör men först och främst förstå det hon förstår.

Om jag inte kan det så hjälper det inte att jag kan mer och vet mer.

Vill jag ändå visa hur mycket jag kan så beror det på att jag är fåfång och högmodig och egentligen vill bli beundrad av den andre i stället för att hjälpa henne.

All äkta hjälpsamhet börjar med ödmjukhet inför den jag vill hjälpa och därmed måste jag förstå att detta med att hjälpa inte är att vilja härska utan att vilja tjäna.

Kan jag inte detta så kan jag heller inte hjälpa.

Synspunktet for min Forfatter-Virksomhed

Cirkulära frågor

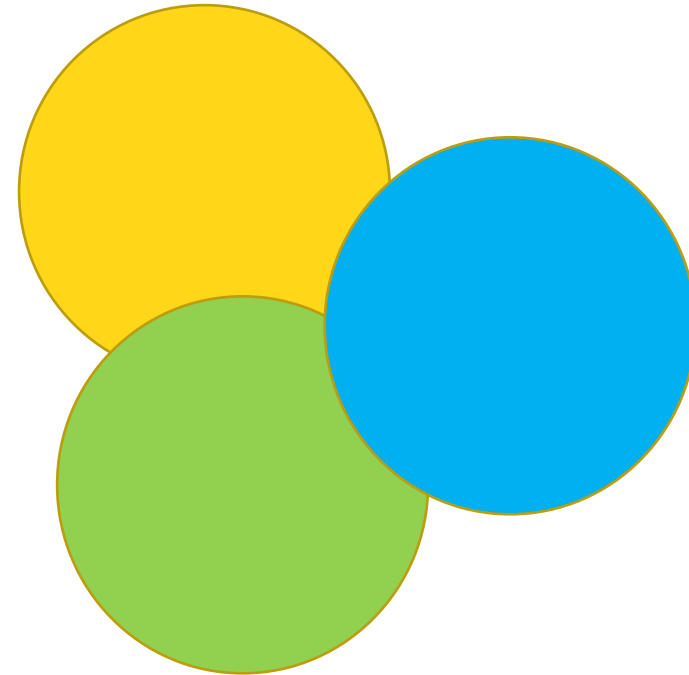
Utforskar relationerna

orienterande funktion

Bidrar till förändring och

Förståelse både för sig själv och
andra

***”Vad händer med dig när du blir
sådär arg och hur tror du att det
blir för lillasyster när du slår
henne”?***



Reflexiva frågor

Se nya möjligheter

Få syn på alternativ till en fastlåst situation

Avsikt att påverka men utan riktat svar

”Hur kan detta förstås”?

”Vilka känslor uppstår i dig”?



Lösningssfokuserade frågor

Fokus på det som fungerar

Styrkor hos klienten

Syftar till att lösa olika typer av problem för att åstadkomma förändringar

Mirakelfrågan:

”Vad skulle vara det första som du skulle lägga märke till om problemet du har blev löst”?



Skalfrågor

Bra att använda med barn
och med ungdomar

Bra att använda med klienter som
har kognitiv funktionsvariation

***”Vart skulle du placera dig på en
skala mellan 1-10 där 1 betyder
att du inte alls är arg och 10
betyder att du är så arg att du inte
kan kontrollera dig själv längre”?***



Systemisk teori

Helheten är mer än delarna

Viktiga begrepp: helhet, samband och relationer

Familjen som ett levande system där varje del i systemet påverkar dem själva, varandra och helheten

Tom Andersen, "Reflekterande processer"

Den professionella blir i sitt arbete med familjen en del av samma system



Ängsbacken, familjebehandlingsenhet

Vid den veckovisa ärendekonferensen i familjebehandlingsgruppen så tas ärenden upp som inkommit ifrån utredande socialsekreterare. Socialsekreteraren är klar med sin utredning och beslut om insats har tagits. Vårdnadshavare har kommunicerats och tackat ja. Ett ärende handlar om utmattade modern S som själv ansökt om stöd. Det finns alltså ingen orosanmälan. Hon vill ha hjälp av familjebehandlarna. I uppdraget ifrån handläggaren står specificerat inom vilka behovsområden som familjebehandlarna skall arbeta inom. Det står också om att mellanbrodern T utövar våld mot lillasystern och tar stryptag på lillasyster. Familjen består av modern S och fadern L samt barnen L, T, och J. Den äldsta sonen L har diagnosen Asperger och går på specialskola, mellersta sonen T har diagnosen ADHD och går i vanlig kommunal skola och minsta dottern J är utan diagnos och går i år 4.

Pappan arbetar i Finland på de flesta veckodagarna och kommer oftast bara hem på helgerna. Han har diagnoserna Asperger och ADHD. På ärende konferensen beslutas att två familjebehandlare skall åta sig ärendet och en av dem ringer modern för att erbjuda ett första bedömningsamtal. Modern och fadern kommer tillsammans till familjebehandlarnas mottagning. Modern beskriver ett liv i fullständig kaos med barn som bråkar varje dag. Modern frågar efter stöd och hjälp i hemmet. Någon som kan komma hem och hjälpa henne flera timmar varje dag. Fadern är mest tyst men håller med modern. Efter inledande kontakt skall en uppföljning ske tillsammans med ansvarig utredande socialsekreterare efter två månader. Det övergripande syftet är då att se om det skapats någon förändring till det bättre i familjen. Insatsen får pågå i sex mån.

Hur kan familjebehandlarna lägga upp detta ärende?

Vilken info finns på förhand?

- Det finns en frivillighet ifrån modern som är den som kontaktat socialtjänsten.
- Familjen består av fem personer varav fyra av dem har egen problematik
- **Det pågår våld i hemmet**

Vad är viktigt att tänka på i samtalen?

- Systemiskt teoretisk grund
- Relationellt förhållningssätt
- Ramen: Vad ska sägas vid första samtalet? Vad behöver vi ta reda på?
- Hur skapa allians/samgående/samarbete?
- Vad behöver vi tänka på för att inte kolonialisera samtalet?
- Aktivt lyssnande
- Ickevetande position (not knowing position)
- Frågor? Cirkulära och skalfrågor (barnen)

VÅLDET MÅSTE UPPHÖRA!

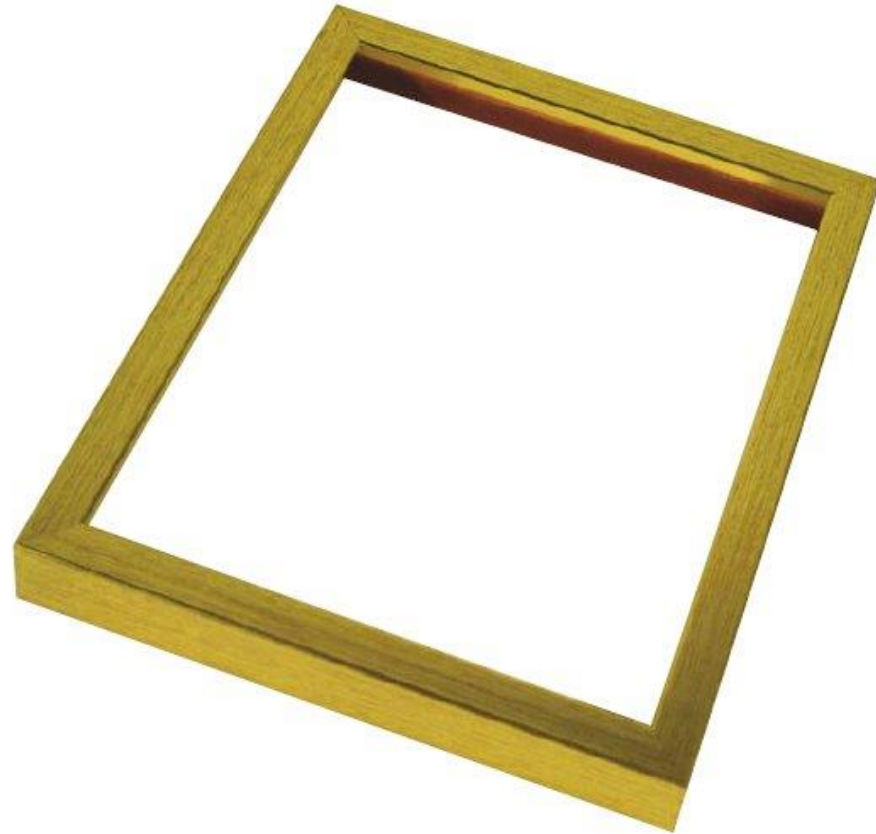
Frågor som familjebehandlarna behöver fundera över

Relationellt förhållningssätt

- Vad i systemet (familjen) gör att våldet mellan syskonen får pågå?
- Hur mår barnen?
- Hur ser omsorgsförmågan ut hos föräldrarna?
- Hur ser ansvarsfördelningen ut mellan föräldrarna?
- Hur ser relationerna ut i familjen?
- Finns det någon rollfördelning mellan familjemedlemmarna, hur ser den ut isåfall och varför?



Börja alltid alla samtal kring ramen



Bygga allians/samgående med familjen



Samla information om familjelivet



Relationella mönster



Samtal med far och dotter 10år

- P. J vad tycker du är viktigt att prata om idag?
- J. Hmm jag vet inte riktigt T:s dataspelande kanske. Jag skulle säga att han är beroende. Och pappas dåliga humör.
- P. Vad tänker du om det då?
- J. Vilket då?
- P. Ja att T är databeroende och att pappa har dåligt humör
- J. Tittar upp bakom sin Kalle Anka tidning – Vet du jag tänker så här; jag har en bror som är beroende av sin dator och som är arg. Jag får leva det livet jag lever. Jag får helt enkelt acceptera att han slår mig ibland, det är mitt liv helt enkelt.
- P. Det ska man inte behöva acceptera

forts. samtal far och dotter

- J. Tittar upp och säger: -neeej
- P. Om du skulle säga på en skala från 1-10 vad du tycker om det livet du lever. Där 1 är jättedåligt och där 10 är allt perfekt i ditt liv. Vilken siffra skulle du säga då?
- J. Kanske en 3:a nej förresten en 2:a
- P. Förstår jag rätt att du inte har det så bra i ditt liv just nu?
- J. nickar
- P. Vänder sig till fadern: -Vad säger du om detta?
- Fa. Oj ja så ska det inte vara
- P. Nej verkligen inte, vad tänker du kring det?
- Fa. Jag måste styra upp det hela
- J. Ja pappa det är ju bara dig som T lyssnar på! Du blir ju arg och då lyssnar T

Arbetshypoteser



Vilka var framgångsfaktorerna?

- Familjens eget hjälpsökande
- De var förändringsbenägna
- Motivation
- Tid
- Aktivt lyssnande med i huvudsak cirkulära frågor
- Tillerkännande (empati & nyfikenhet)
- Förhållningssätt-relationellt och inställningen ”tillfälligt besök”
- Tänkande tillsammans
- Utprovning av olika strategier
- Rätt frågor ställda med respekt och ödmjukhet i en relationell kontext
- Icke vetande position

Prata med din granne

- Vad väcktes i dig när du har hört berättelsen om familjen?
- Vad kändes enkelt att förstå?
- Vad kändes svårt?
- Vad tar du med dig ifrån denna föreläsning idag?



Till eftertanke – Sören Kirkegaard (år, 1859)

Om jag vill lyckas med att föra en människa mot ett bestämt mål måste jag först finna henne där hon är och börja just där.

Den som inte kan det lurar sig själv när hon tror hon kan hjälpa andra.

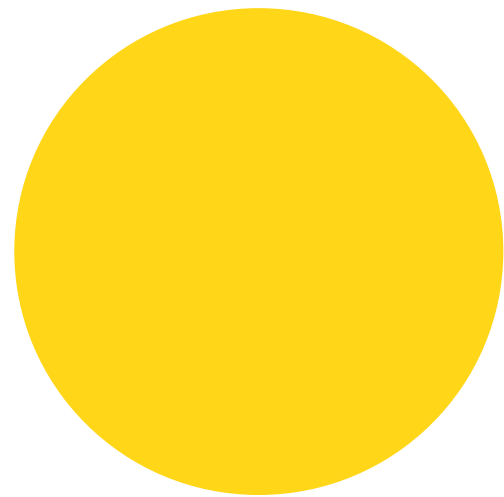
För att hjälpa någon måste jag visserligen förstå mer än vad han gör men först och främst förstå det han förstår.

Om jag inte kan det så hjälper det inte att jag kan mer och vet mer.

Vill jag ändå visa hur mycket jag kan så beror det på att jag är fåfäng och högmodig och egentligen vill bli beundrad av den andre i stället för att hjälpa honom.

All äkta hjälpsamhet börjar med ödmjukhet inför den jag vill hjälpa och därmed måste jag förstå att detta med att hjälpa inte är att vilja härska utan att vilja tjäna. Kan jag inte detta så kan jag heller inte hjälpa.

Synpunktet for min Forfatter-Virksomhed



SÖDERTÖRNS HÖGSKOLA | STOCKHOLM
sh.se