



DET VERDEN EGENTLIG TRENGER,
ER MER KJÆRLIGHET
– OG MINDRE PAPIRARBEID!

Pearl Bailey

OM PROFESJONALITET, SÅRBARHET OG KJÆRLIGHET

Seminar om relasjonskompetanse

HiØ: 26.4.22

Liv Brauer – snillsomskill.no

- Noen ideer og sannheter
- Kjerneferdigheter
- Trene i situasjoner

"I've learned that people will forget what you said, people will forget what you did, but people will never forget how you made them feel."

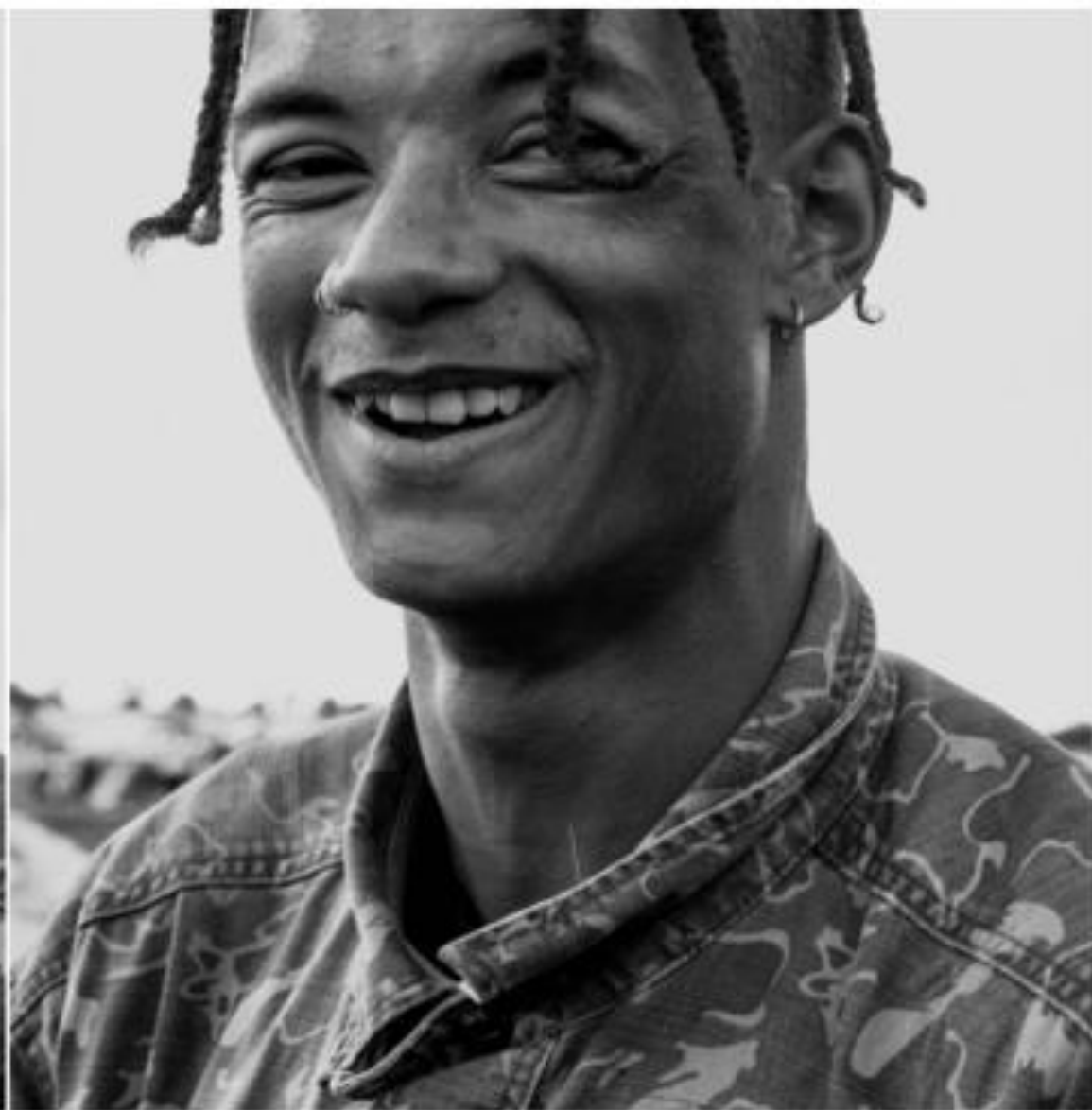
- Maya Angelou -



The photographer shot portraits of stranger-before and after she kissed them

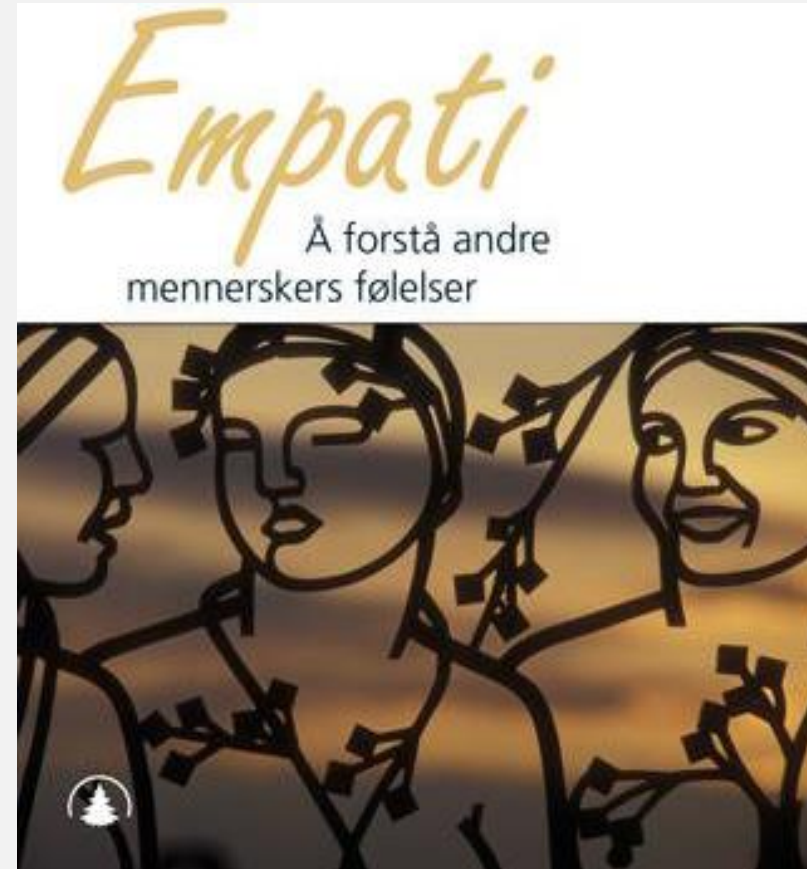


Snillsomskill.no



PROFESJONALITET I SAMTALER

- Forstå situasjonen
 - kunnskap om nevrologi og psykologi
- Forstå deg selv
 - selvinnsikt
 - selvrefleksjon
 - impulskontroll
- Forstå den andre
 - emosjonell empati
 - perspektivtaking



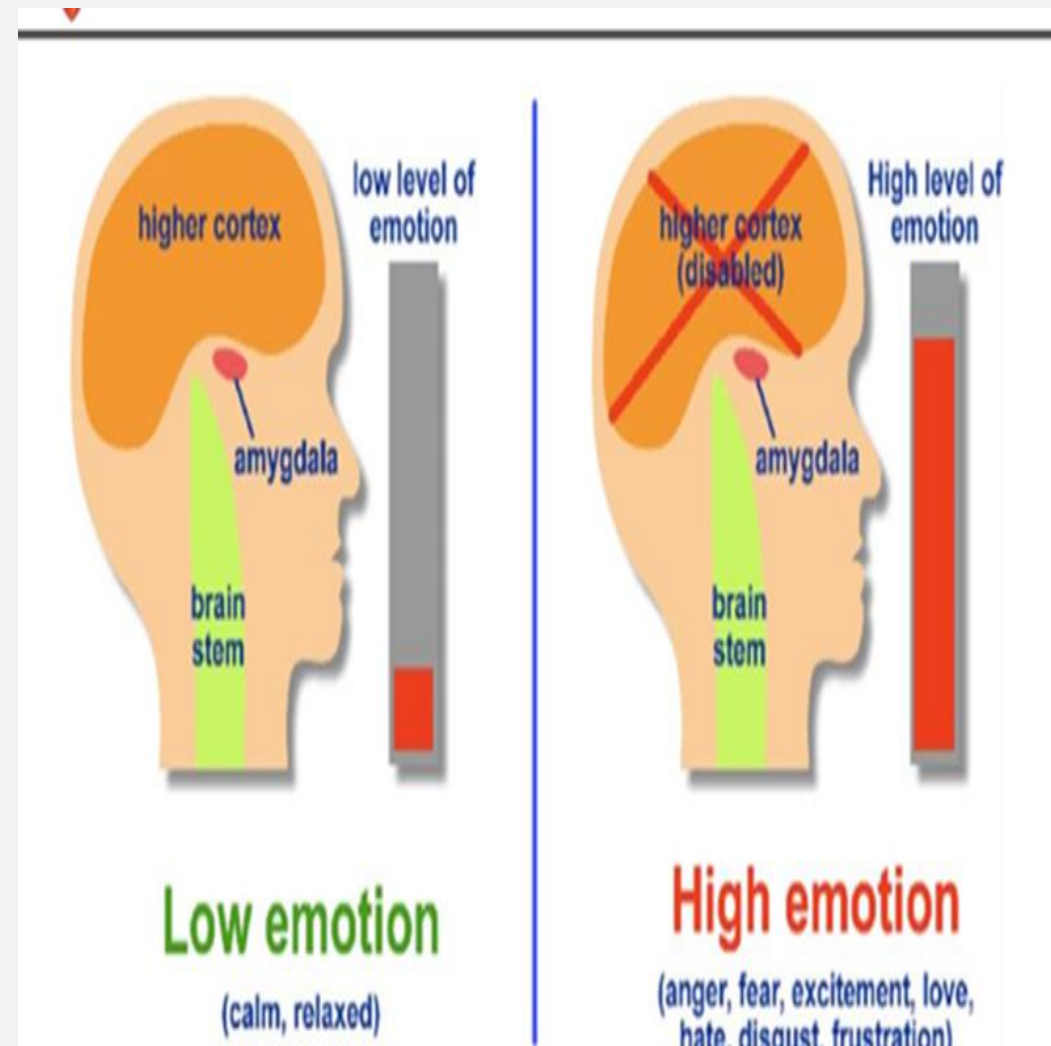
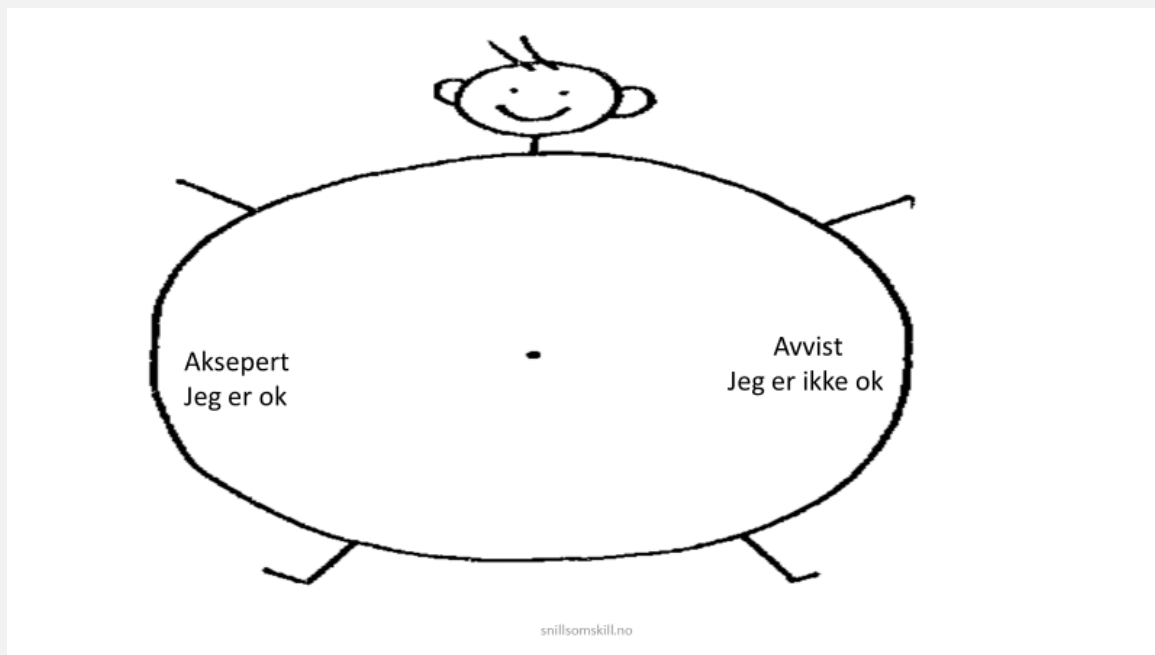
4 FENOMEN
DU NESTEN
ALLTID VIL
STØTE PÅ:

- Autonomi: Folk vil bestemme selv
- Sårbarhet/skam: Folk vil beskytte seg for ikke å fremstå som svake eller uperfekte samtidig som de ofte føler at de ikke er (bra) nok.
- Ambivalens: Folk både vil og ikke vil samme ting – samtidig!
- Lav mestringstillit: Folk er usikre på om de vil klare å endre atferd eller gjøre noe de ikke har gjort før.

FØLELSER ER VIKTIG INFORMASJON



AMYGDALA KIDNAPPING





ACT AS IF YOU HAVE ALL DAY...

Forskning viser at helpers evne til å **fremstå** som tålmodig er avgjørende for klientens fremgang.

MØT HILDE

«Hilde er 27 år gammel og tar en bachelorgrad. Hun er forsinket i studiene sine og møter mye motgang i livet. Hun har problemer hjemme, og har både skulket og strøket på eksamen. Hun begynner å bli desperat da hun vet at hun må stå på eksamener dette semesteret. Gjør hun ikke det vil hun miste lån og stipend hos Lånekassen og det vil føre til at hun må slutte på studiene. Det er første gangen Hilde oppsøker studieveiledning og hun kommer til deg for veiledning på en oppgave som er viktig. Hun vil også at du forteller henne hva hun må fokusere på før eksamen. Hilde føler hun ikke får den konkrete hjelpen og rådene hun vil ha av deg og blir frustrert.»

Snakk sammen i trioer

Hvordan er det å være Hilde?

Hvilke psykologiske fenomen kan du møte på i samtalen med henne?

Hva trigges i deg når du leser caset?

Hvordan reagerer du på følelsesutbrudd?

«IN MUSIC AS IN
RELATIONSHIPS, DISCORD
REQUIRES AT LEAST TWO
PARTICIPANTS. A SINGLE
VOICE CANNOT YIELD
DISSONANCE.»



Motstand er ikke en egenskap i den andre, men et signal til deg

- Innholdsmotstand
- Relasjonsmotstand

TRENE PÅ Å MØTE MOTSTAND

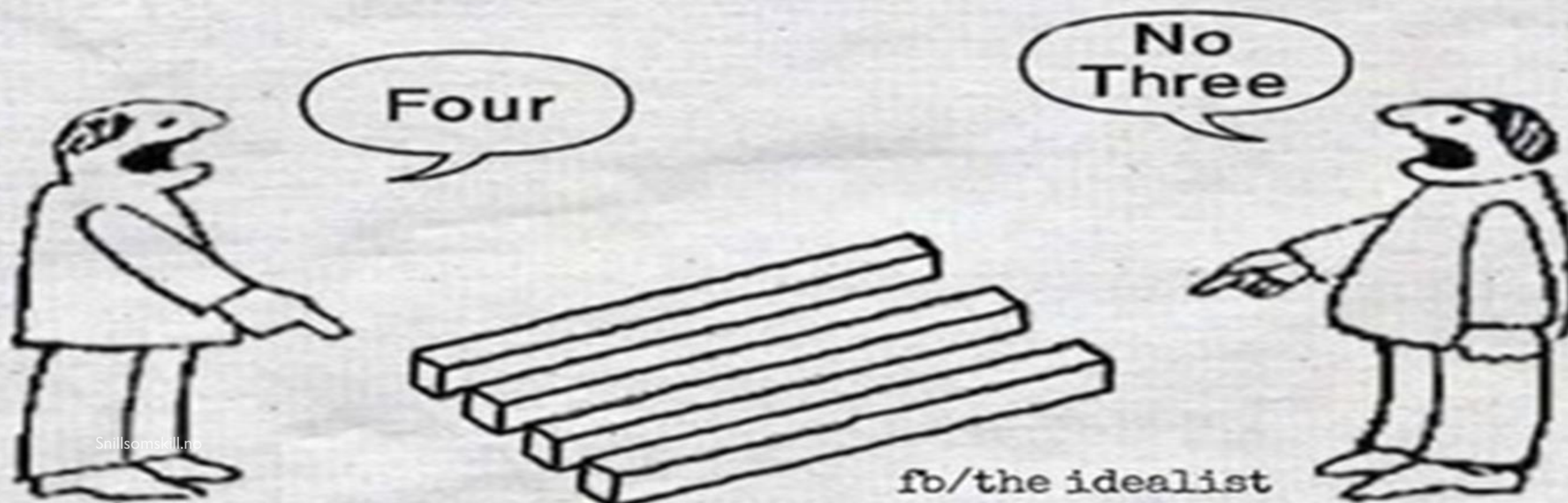
- Øvelse – grupper på 3 – stoløvelsen
- Trene på å bruke lytteteknikker og åpne spørsmål
- Du snakker med/spiller en student som du har møtt. Alle sitte i studentstolen

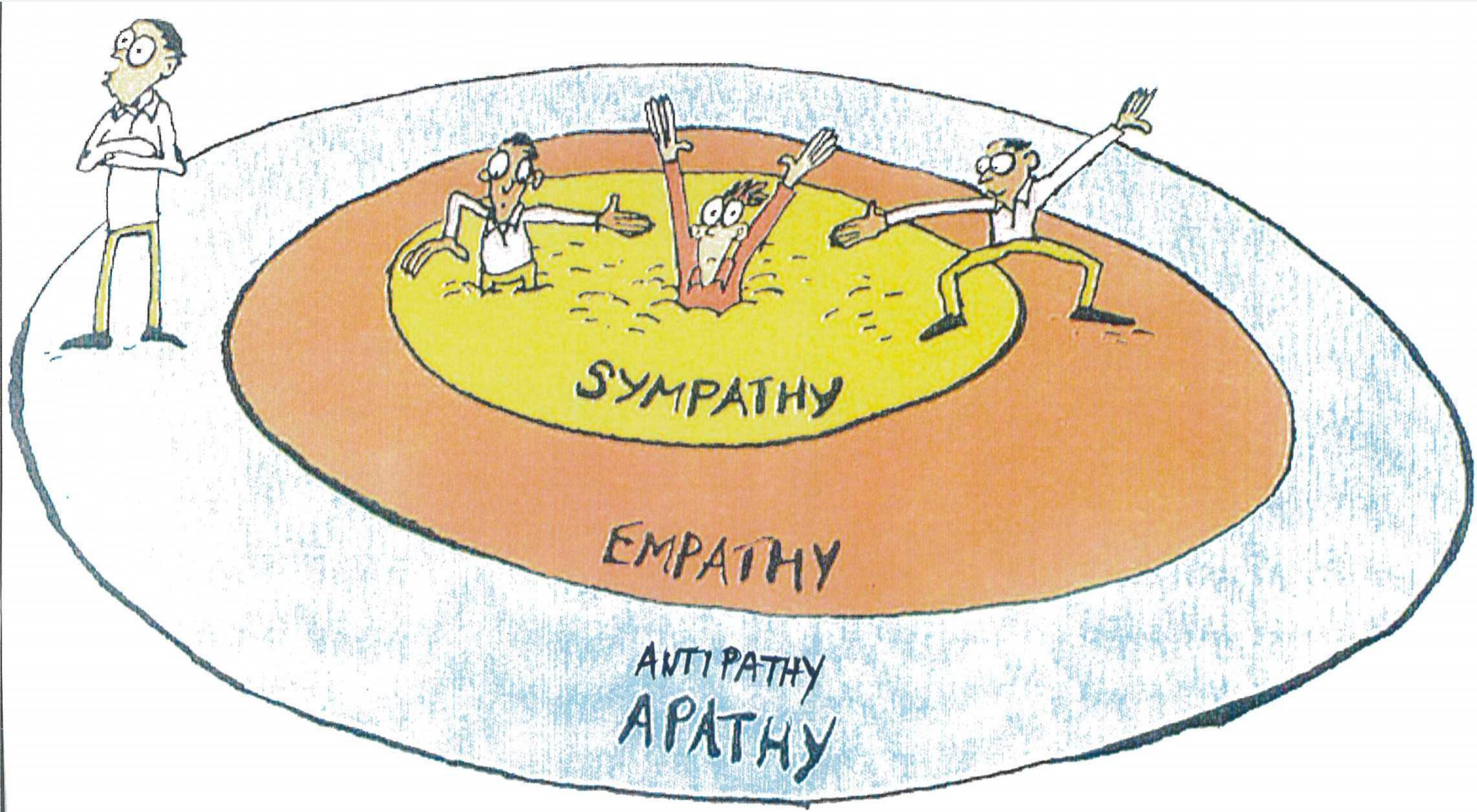


EMPATHY

**"Everything we hear
is an opinion, not a fact.
Everything we see
is a perspective, not the truth."**

- Marcus Aurelius





SYMPATHY

EMPATHY

ANTI PATHY
A PATHY

Hva er hjelpekunst?

«Hvis det i sannhet skal lykkes å føre et menneske hen til et bestemt sted, må man først passe på å finne ham der hvor han er og begynne der. Dette er hemmeligheten i all hjelpekunst»

Filosofen Søren Kierkegaard
(1813-1855)



<http://no.wikipedia.org/wiki/Fil.Kierkegaard.jpg>

«At man, når det i sannhet skal lykkes en å føre et menneske til et bestemt sted, først og fremst må passe på å finne ham der hvor han er og begynne der. Dette er hemmeligheten i all hjelpekunst...For i sannhet å kunne hjelpe en annen, må jeg forstå mer enn ham – men dog vel først og fremst forstå det han forstår. Når jeg ikke gjør det, så hjelper min merforståelse ham slett ikke. Vil jeg allikevel gjøre min merforståelse gjeldende, så er det fordi jeg er forfengelig eller stolt, slik at jeg i grunnen, i stedet for å hjelpe ham, egentlig vil beundres av ham. Men all sann hjelp begynner med en ydmykelse ; hjelperen må først ydmyke seg under den han vil hjelpe, og herved forstå at det å hjelpe, er ikke det å herske, men det å tjene, at det å hjelpe ikke er å være den mest herskesyke, men den mest tålmodige, at det å hjelpe er villighet til, inntil videre, å finne seg i å ha urett, og i ikke å forstå hva den andre forstår.»

http://www.arbeidsmiljo.no/ams/xp/pub/mx/filer/dagskonferanse_10/AGS---HSH-Om-hjelpekunsten-1_485815.pdf

Snakk sammen i trioer

Hva tenker du om Kirkegaard sin filosofi omkring hjelperollen?

Hva er din mer-forståelse i situasjonen med Hilde?

Når og hvordan gjør den seg gjeldene?

STRUKTUR I SAMTALER

- Hva gjør du først?
- Hva skal du oppnå med hva?
- Hvordan tenker du fremgangsmåte?



I
K
I
A

VEILEDERS POSISJONER

	Sentrert	Desentrert
Influerende på læring	<p>Gir råd og meninger</p> <p>Er ekspert på faget/retning/løsning</p> <p>Intervensjoner – griper inn, styrer</p>	<p>Den som stiller spørsmål og setter lyskasteren på spørsmålets skyggelagte sider</p> <p>Er ekspert på å være ikke-ekspert</p> <p>Samtale som skaper rom for stillingtaken hos studenten</p>
Mindre influerende på læring	<p>Aktiv lytting, skryte og gi anerkjennelse</p> <p>Varm og respektfull</p> <p>Vil hjelpe og støtte og ta ansvar for forslag til videre retning på arbeidet</p>	<p>Lytter til problemstillingen. Lar vergen vandre rundt i den på velkjent vis.</p> <p>Ber studenten selv forsøke å komme videre</p> <p>Ber studenten snakke med andre eller komme tilbake når hun har tenkt litt mer</p>

The three hardest
things to say are:

1. I was wrong

2. I need help

3. Worcestershire
Sauce

“ Kindness is
a language
which the
deaf can hear
and the blind
can see. ”

- Mark Twain

**Klarer å holde
fokus**

**Forenkler
budskapet så
mye du må**

**Er opptatt av
hvordan
den andre har
det i samtalen**

**Er trygg
i rollen**

**Er
oppmerksomt
tilstede**

**Setter ord på
det som skjer
i samtalen**

**Er ikke opptatt
av å ha rett**

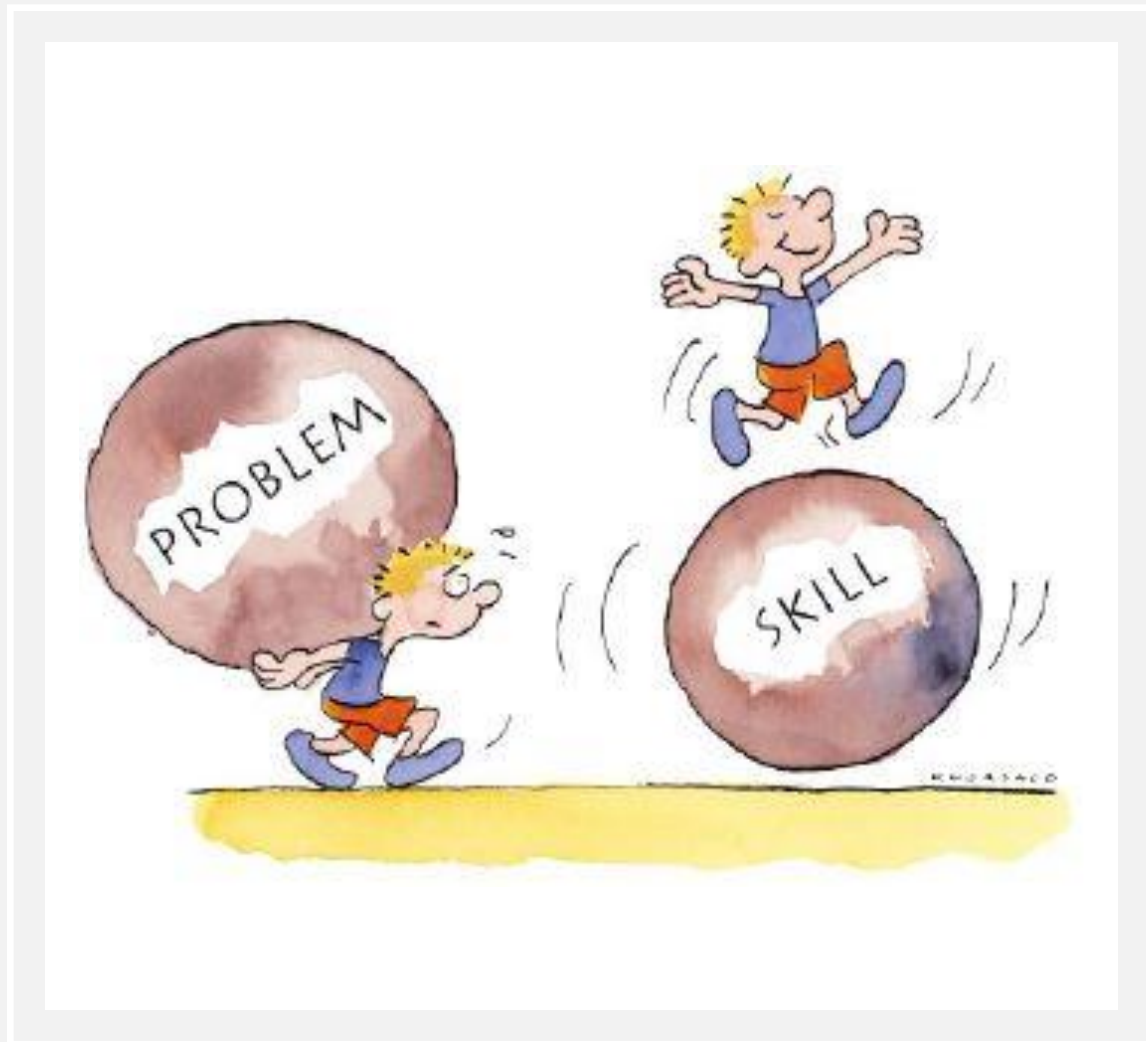
Er vennlig

**Synes det
den andre
mener
er viktig**

**Lytter for
å forstå, ikke
for å svare**

**Gjentar det
den andre sier**

**Setter ord på
det som skjer
i samtalen**



KJERNEFERDIGHETER SOM MÅ TRENES PÅ

- Åpne spørsmål
- Speilinger
- Oppsummeringer
- Bekreftelser



VERBAL SPEILING

- Enkel speiling:
- Gjentar alt eller deler av det den andre sier med den andre sine ord eller omformulert med dine ord
- Kompleks speiling:
- Gjør seg hypoteser av hva klientens ord egentlig betyr og sier det høyt.
- SAMTIDIG-speiling:
- Gir begge sider av den andre sier verdi.
- Bruk bindeordet samtidig eller og, ikke men

OPPSUMMERING

En sammenfatning av det viktigste som har blitt sagt

Både fakta og følelser

Sortert etter tema og viktighet

Avslutt med det du vil samtalen skal fortsette med

HENSIKTEN MED SPEILINGER

En speiling
signaliserer empati
og tilstedeværelse

En speiling skaper
ikke så lett
motstand

Et spørsmål krever
et svar

De bekrefter,
fokuserer,
forsterker

De forteller at
man lytter og viser
interesse

De oppmuntrer
klienten til å
snakke videre

De kan organisere
klientens
opplevelse

De setter ord på
det som ikke er
sagt

De hjelper å styre
samtalen (mot en
beslutning)

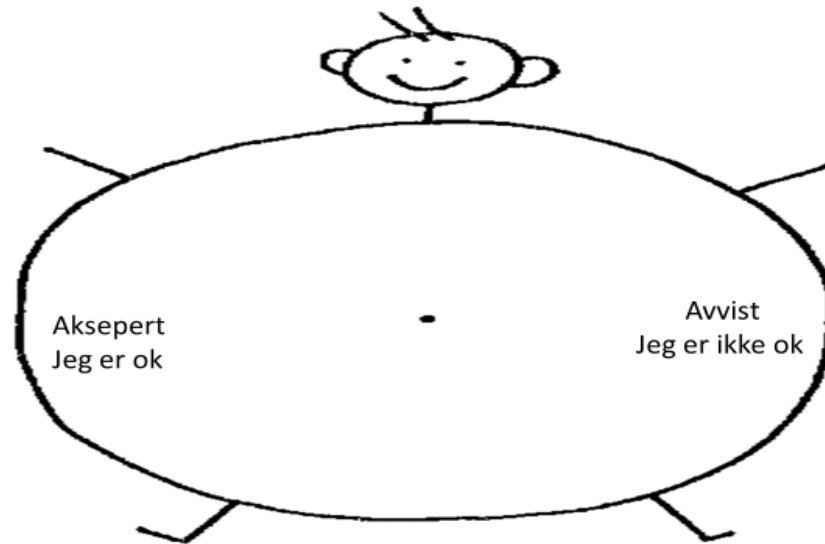
VEILEDERS POSISJONER – HVA KAN MAN TYPISK SI:

	sentrert	desentrert
Influerende på endring	<p>Hvis jeg var deg...</p> <p>Dette kan jeg mye om og du burde....</p> <p>Jeg tror jeg har løsningen...</p> <p>Hør her, nå gjør vi sånn at...</p>	<p>Hva er viktig for deg?</p> <p>Du vil mange ting samtidig...</p> <p>Det er vanskelig å konsentrere seg om studier når så mye annet skjer...</p>
Mindre influerende på endring	<p>Mmmm</p> <p>Du er så flink. Bra jobba!</p> <p>Det skjønner jeg godt</p> <p>Men du – jeg kan hjelpe deg å fixe dette...</p>	<p>Mnm fortell da.</p> <p>Ja akkurat – hva skjedde så?</p> <p>Akkurat det var jo dumt...</p> <p>Tenk på det da...</p> <p>Dette må du bare ordne – dette går ikke lenger</p>

ENDRINGSSNAKK - SELVMOTIVERENDE YTRINGER

DESENTRERT:

Opptatt av prosessen og
å ta vare på deg



snillsomskill.no

SENTRERT:

Opptatt av innholdet og om
jeg er enig eller om det du
sier er sant

Trene på ferdigheter – 45 minutter

Troer – 10 minutter rollespill, fem minutter tilbakemeldinger

Bytte roller – alle ha alle roller

Rollespill der en er veileder, en Hilde og en observatør

Observatør noterer seg hva veileder gjør og hvordan det virker på Hilde

Trene på å bruke åpne spørsmål, speilinger og oppsummeringer

Trene på å ha fokus på prosessen i samtalen og være desentert

Trene på ro og late som man har allverdens tid...

«ENDRINGSSNAKK»

LYTTE ETTER, LOKKE FREM OG STYRKE KLIENTENS UTTALELSER OM ENDRING I ØNSKET RETNING

Endringsnakk er uttalelser som:

- Viser innsikt i problematferd
- Utrykker bekymring for problemets virkning
- Inneholder tanker om endring

Endringsnakk VERSUS vedlikeholdsnakk (motstandssnakk)

«Konsekvensnakk»

Snill som skill

«If you have to
choose
between being
kind and
being right;
always choose
kind»

Takk for meg!

