

BILDE 1 SAMTALEN

ET EKSTRA BLIKK PÅ DEN VANSKELIGE SAMTALEN

14.1 2021. KURS VIA TEAMS. OPPSUMMERING

PARKINSONFORBUNDET

BENNEDICHTE C. R. OLSEN

Hei alle sammen og takk for sist til de av dere som også deltok på kurs i november i 2020! Dere får nå en oppsummering av dagens innledning. Jeg har vært så heldig at jeg har møtt flere av dere tidligere på likepersonkurs, av den grunn regner jeg med at dere har grunnkunnskapen i likepersonarbeidet, og at dere derfor kan gå direkte løs på temaet for dette kortkurset: *samtalen*.

Vi har i dag gått gjennom noen sentrale elementer i det å bruke samtalen som et viktig verktøy i møtet med andre mennesker. Vi har hatt et ekstra blick på det som kan betegnes som *den vanskelige samtalen*.

På linje med så mye annet i organisasjonslivet, står ingen av oss med fasiten i hånda. *Hva en av dere opplever som vanskelig, kan en annen håndtere uten problemer*. Men selv om det er tale om forskjeller, vil vi kunne komme fram til noen felles ingredienser.

Når vi samtaler med folk, vil vi normalt forsøke å rette oss inn på den andre, søke å treffe den andre hjemme, for å si det sånn. Både *måten* vi snakker på, hvordan vi *velger å omhandle et tema* og hvilke *ord* og begreper vi benytter oss av, vil avhenge av konteksten. En viktig del av konteksten er hvem det er som deltar. Videre må vi understreke at den gode samtalen krever tid.

BILDE 2: AVKLARE HVEM SOM ER DELTAKERNE I DEN AKTUELLE SAMTALEN

-
- ...er det en samtale hvor likepersoner er involvert?
 - ... eller hvor tillitsvalgte er involverte?
 - Opptrer den tillitsvalgte som likeperson (noe som skjer ofte, vil jeg tro), eller som leder, nestleder, kasserer osv?
- ❖ Uansett de roller det kan være tale om: Det er enkelte momenter vi må understreke tidlig
- ...

BILDE 3: EN SAMTALE KREVER TID ...

IKKE MINST OM SAMTALEN AV ULIKE ÅRSAKER OPPFATTES SOM VANSKELIG

Særlig viktig er det å ha tid om samtalen er vanskelig, eller dere på forhånd ser at ting kan utvikle seg i en vanskelig retning. At en vanskelig samtale kan kreve mer tid, skyldes behovet deltakerne kan få om å utdype, forklare, rydde opp i mulige misforståelser, kontrollere at ting ikke oppfattes feil osv.

Å samtale er et fellesprosjekt. Å snakke *til* noen, er noe annet enn å samtale *med* noen. En monolog kan noen ganger være det mest effektive, og noe som tar mindre tid enn en dialog. Noen ganger er det ikke rom for verken diskusjon eller dialog. Men i det arbeidet dere står i, som tillitsvalgte og likepersoner, vil dialogen normalt være det som bærer de beste fruktene.

Ofte vil en vanskelig samtale lede til at følelser settes i sving; noe som kan være krevende. Selvsagt er det ikke alltid slik, noen av dere vil sitte med andre erfaringer.

For å sikre at en samtale blir et fellesprosjekt, bør en ha klart for seg hva samtalens tema er. Mange samtaler kan starte uten at noe som helst er helt klart, men når vi snakker om gode likepersonersamtaler eller gode samtaler hvor tillitsvalgte er involvert, er det å avklare samtalens tema viktig.

BILDE 4: HVA ER SAMTALENS OVERORDNA MÅL?

- ... er det å gi støtte til en person hvis liv er i oppoverbakke?
- ... eller er det tale om en samtale hvor en tillitsvalgt f.eks. skal «rydde opp» i en floke?

Hva er en vanskelig samtale for dere?

Hva er det *vanskelige* i en vanskelig samtale?



Jeg er innforstått med at det å gi støtte og råd til folk, det er noe både likepersoner og tillitsvalgte gjør. Kanskje er det ofte slik at folk først tar kontakt med leder av et lag før de litt etter hvert kommer i kontakt med en likeperson.

Samtalen er altså et viktig redskap også når det ikke dreier seg om et likepersonarbeid. La oss derfor se litt på forskjeller det kan være mellom en likepersonersamtale og det vi kan betegne som en tillitsvalgtsamtale.

BILDE 5: ... LIKEPERSONERSAMTALEN OG TILLITSVALGTSAMTALEN KAN SKILLES AD

- ... mens en likepersonersamtale tar utgangspunktet i den andres behov, vil en samtale hvor den tillitsvalgte er sentral *noen ganger* måtte ha organisasjonens beste som en overordnet ledetråd for samtalen.



Ifølge bilde 5 er en mulig forskjell at *ledetråden* for samtalen kan være ulik. En likeperson skal i prinsippet ha andres behov som en ledetråd. Ikke på en måte som går ut over likepersonens ve og vel, og heller ikke på tvers av organisasjonens prinsipper.

For en leder, en nestleder eller for eksempel en kasserer kan det oppstå situasjoner hvor samtalen har et *annet* mål. Noen ganger må en tillitsvalgt for eksempel løse opp i floker. En

sjelden gang kan det skje at en person i laget har gått utover det mandat vedkommende har i sitt verv, og lederen må ta tak i dette. Samtalen kan gå helt greit, andre ganger kan det bli vanskelig.

Mitt poeng er at når vi snakker om samtalen som virkemiddel i organisasjoners brede arbeidsfelt, da skal vi være oppmerksomme på slike skillelinjer.

Ikke minst må vi ha i mente at forventninger til en samtale kan være ulik, de kan sågar sprike.



Takk for deres innspill på spørsmålet hva en vanskelig samtale er for noe, hvilke ingredienser en slik samtale hadde. Følgende viktige momenter ble løftet fram:

*Det kan være vanskelig når en som tillitsvalgt må meddele et medlem at de ikke kan fortsette med sine tidligere oppgaver. Det kan være et verv ikke fylles på en tilfredsstillende måte, og en tillitsvalgt må si fra om dette. Det kan være ulike grunner til en slik situasjon, men det vil nesten alltid være vanskelig å gripe an.

*Det kan noen ganger være vanskelig å holde seg tilbake med egne erfaringer og kunnskaper når en hører på andre menneskers problemer. Noen ganger vil en som likeperson se at den andre har tydelige problemer på ett eller flere områder, men vedkommende ser det ikke selv. Da kan det være vrient å ikke si noe.

*Det kan være vanskelig å møte forventninger fra den andre som går langt utover det en som likeperson eller tillitsvalgt kan innfri.

*Noen likepersoner vil ha en profesjonell bakgrunn som kan gjøre at det stilles ekstra forventninger fra den annen part; dette gjelder ikke minst forventninger overfor likepersoner som er utdannet i en medisinsk profesjon. Som likeperson skal en ikke opptre verken som sykepleier eller lege, men rollene er ikke alltid like lett å tydeliggjøre overfor andre.

*Det hender at likepersonen opplever taushetsplikten som vanskelig å forholde seg til; det framkommer informasjon som en kanskje burde gå videre med.

*Temaer kan være vanskelig, for eksempel kan det oppstå vansker når kontroversielle temaer i organisasjonen tas opp. Dette vil vel være særlig aktuelt for tillitsvalgte?

*Asymmetriske maktforhold kan gjøre situasjoner og samtaler utfordrende.

*Også utenforliggende forhold kan virke inn på samtalen og vanskeliggjøre den. Det ble nevnt forhold som politisk ståsted, religion osv.

Jeg vil nå be dere gå gjennom oppsummeringen og vurdere hva i kurset dere kan bruke for å finne svar på de momentene som kom opp.

BILDE 7: ... Å SAMTALE ER Å KOMMUNISERE

- En samtale, hva enten den er god, ubehagelig, komplisert eller vanskelig, må bygge på noe som er felles
- Man må enes om det en skal tale sammen om. Det kreves ikke enighet, men samtaleens grunnleggende tema må enes om. Hva skal det snakkes om.
- Å kommunisere betyr evnen vi har til å skape noe felles

Jeg har allerede nevnt det, men gjentar der her: Å samtale er et fellesprosjekt, å kommunisere er å skape noe felles. Uten å trekke for skarpe konklusjoner av det dere trakk fram som vanskelig i en samtale, kan nok deler av bilde 7 dekke i hvert fall noe av det vesentlige.

BILDE 8:
ALLE GODE
SAMTALER

- ... bygger på kontakt og kommunikasjon

De av dere som har gjennomgått et likepersonkurs vil kjenne igjen dette bilder. *Uten at det oppnås en god kontakt med det andre mennesket, vil samtalen sjelden bli god.*

Det finnes mange ulike kommunikasjonsformer, men la meg forsøke å koke dette ned til noen elementer.



Selv om noen av elementene kan oppleves selvforklarende, er de likevel neppe det. Ta for eksempel *saklig kommunikasjon*.

Jeg regner med at dere alle vil søke å utvikle en saklig kommunikasjon. *Men hva legger dere i det?* Skillet går sjelden mellom det å være saklig og det å være usaklig. Heller er utfordringen knyttet til det å holde seg til saken, og ikke snakke seg *ut av* temaet, ikke introdusere nye temaer uten at det også gir mening for den andre part i samtalen.

Vi sitter ikke med noen fasit, men vi må tenke gjennom spørsmålet: hva legger vi i saklig kommunikasjon?.

Uansett kommunikasjonsform: Vi må regne med at vi kan bli sittende igjen med løse tråder etter en samtale. Fordi vi vet at samtaler kan gå i ulike retninger, er det viktig å summere opp underveis og mot slutten, og ikke minst: *Avtal gjerne en samtale til om nødvendighet*.

En hjertelig-tilstede-kommunikasjon gir vel de fleste av oss gode vibber, det er noe tiltrekkende i en inviterende og hjertelig stemning. Det er fint å ha det som et mål, men ikke alltid lett å få til. Rett og slett fordi mennesker er forskjellige, og vi vektlegger ulike ting når vi møtes, og kjemien mellom folk kan variere. Selv erfarer jeg en slik kommunikasjon med nære venner, folk som jeg kjenner godt, og hvor vi kjenner hverandres sterke og svake sider, og hvor vi kan ta opp temaer uten å være redd for å støte noen. I slike sammenhenger er vi også villige til å kombinere en hjertelig-tilstede-stemning med saklig uenighet.

Jeg vet jo ikke hvordan det er med dere, men selv er jeg sensitiv overfor stemninger som er så hjertelige at det blir vanskelig å vite hva en faktisk kan tåle å si. Et overflatisk element kan snike seg inn, og det er bra å kunne unngå det.

Et kommunikasjonsselement som slett ikke er selvforklarende, er fenomenet *emosjonell kommunikasjon*. Faglig vil det som utgangspunkt innebære en kommunikasjon hvor folks følelser får plass, hvor samtalepartene ikke trenger være redd verken for egne eller andres følelser. Emosjonell kommunikasjon innebærer blant annet å verdsette andre gjennom ord og vendinger, la det blir tydelig at en setter pris på et annet menneske. Vi vet vel noen hver hvor viktig det er i et parforhold!

Til samme tid må ikke følelsene ta overhånd. I likepersonkurs understreker jeg gjerne at likepersonen skal ha fått egne traumatiske erfaringer på avstand, vedkommende skal kunne kjenne på egne følelser uten å «bryte sammen» i møte med andre som erfarer det du for noe tid siden gikk gjennom.

Mon tro om ikke empatisk kommunikasjon er bedre? For de av dere som har vært på mine likepersonkurs, vil kanskje huske det bildet jeg nå skal gi dere.

BILDE 10: EMPATISK KOMMUNIKASJON



- **Et emosjonelt element:**
 - Evnen vi har til å bli berørt av andres emosjoner.
- **Et kognitivt element:**
 - **Dele følelsen, men ikke overta den**, og heller ikke gjøre den til din egen. Det er ikke deg, det dreier seg om den andre.
 - **Mental fleksibilitet:** evne til å regulere sine egne følelser. Nødvendig for å kunne opptre klokt i situasjonen.

Vi lar det bli med dette og runder av med «fysisk kommunikasjon». Det kan vi best summere opp ved hjelp av neste bilde.

BILDE 11: HUSK AT VI BRUKER HELE KROPPEN NÅR VI KOMMUNISERER

Vi uttrykker oss

- ... gjennom pusten
- ... ved hjelp av armbevegelser
- ... ved at også føttene lever sitt eget liv
- ... i stor grad gjennom blikket
- ❖ ...men ikke minst ved hjelp av de ordene vi velger

Hvordan vi kommuniserer som likepersoner eller tillitsvalgte vil for de fleste bunne i den måten vi kommuniserer til daglig. Vi har gjerne et mål om kunne kommunisere helt særegent når det kreves av oss, og det er fint når vi får det til. Men uansett: skal vi lykkes, må vi være kjent med hva som er vår vanlige måte å kommunisere på.

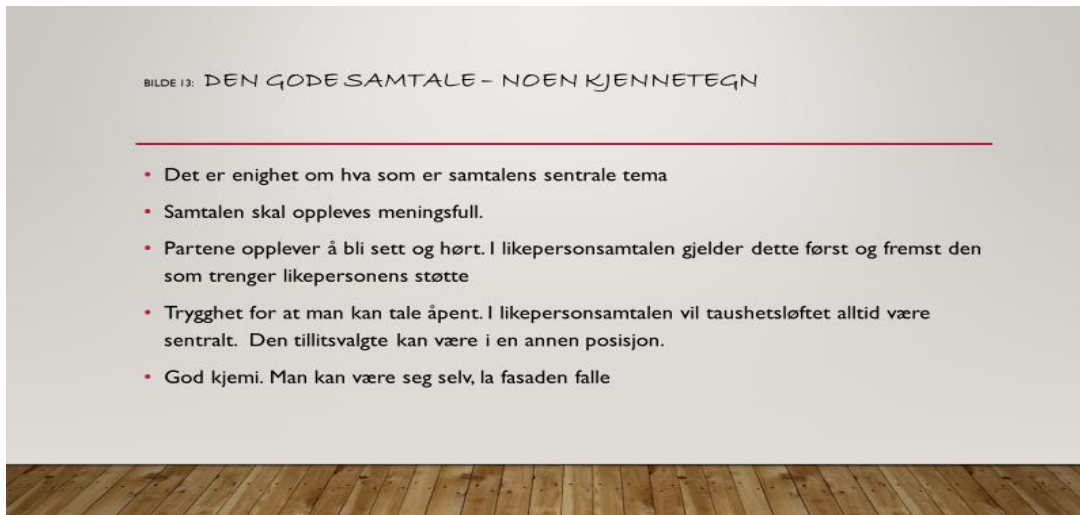
BILDE 12: SJEKK DIN DAGLIGE KOMMUNIKASJON

- Er du en lytter?
- Velger du å dra i gang en samtale, eller overlater du det til en annen?
- Følger du den andre?
- Hva gjør du om du mener det er klokt å endre tema eller endre retning på temaet?

Var det enkelt å svare på dette? I mange tilfeller vil svaret være at det «kommer an på». Ok, men *hva* kommer det an på?

Vi skal nå ta for oss kjennetegn knyttet til den gode, den ubehagelige og den vanskelige samtalen. Utgangspunktet for meg er at den vanskelige samtalen bør oppleves som god om partene skal lykkes i å tale sammen på en måte som leder til noe positivt.

Altså: *Nettopp når noe er vanskelig, må du som likeperson eller tillitsvalgt legge brett på å få til en god samtale.*



BILDE 13: DEN GODE SAMTALE - NOEN KJENNETEGN

- Det er enighet om hva som er samtalsens sentrale tema
- Samtalen skal oppleves meningsfull.
- Partene opplever å bli sett og hørt. I likepersonsamtales gjelder dette først og fremst den som trenger likepersonens støtte
- Trygghet for at man kan tale åpent. I likepersonsamtales vil taushetsløftet alltid være sentralt. Den tillitsvalgte kan være i en annen posisjon.
- God kjemi. Man kan være seg selv, la fasaden falle

Hvordan skal en få til en god samtale? Jeg regner med at dere selv har tanker om det. Jeg vil presentere noen momenter, så er det fint om dere føyer til det som er deres erfaringer.

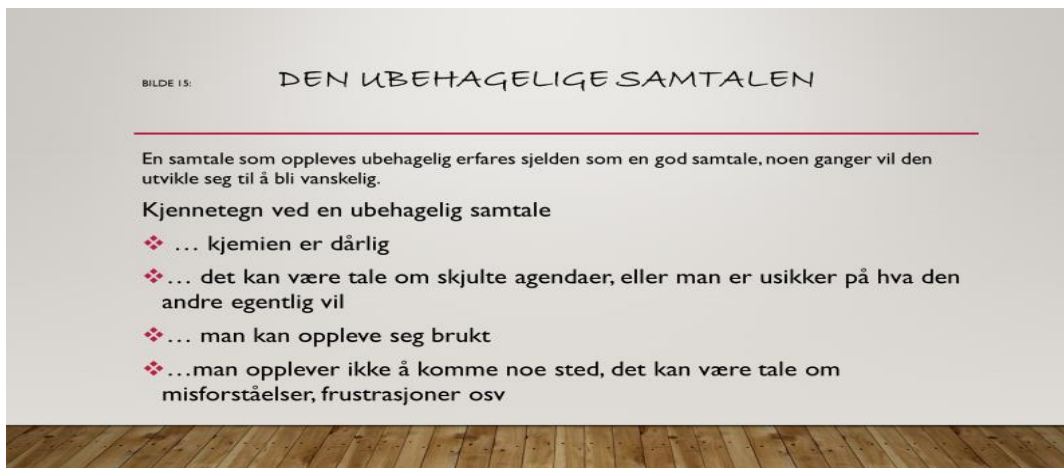


BILDE 14: HVORDAN BYGGE OPP DEN GODE SAMTALEN ...

- Etablere en god kontakt. Vise interesse, tilstedeværelse og empati
- HUSK: Ha tid, bli enige om tidsrammen
- Vise ekte nysgjerrighet. La den andre fortelle fritt; vær ikke redd for følelser
- Som tillitsvalgt kan samtalen kreve en konklusjon. Det er ofte ikke nødvendig i en likepersonsamtale.
- Samtalen skal avsluttes; det krever struktur.
- Oppsummere: **Få ting til å henge i hop**

I den gode samtalen vil en stor gevinst være at partene opplever at ting henger i hop. Du som likeperson eller tillitsvalgt kan passe på underveis i en samtale å følge opp med spørsmål som knytter an til noe som skaper helhet i forståelsen. Samtidig må vi passe på at spørsmålene ikke utvikler seg til et forhør hvor likepersonen eller den tillitsvalgte bare spør og spør og ikke deler av egne erfaringer. *Den gode samtalen er å gi og ta.*

Vi skal nå gå videre til den ubehagelige og den vanskelige samtalen.



Som jeg sa i kurset: i dette bildet har jeg satt opp momenter jeg personlig har erfart som ubehagelig. Dere kan ønske å sette opp andre momenter. Ikke nøl med å gjøre det!

En organisasjon eller en likepersonstjeneste bør så langt råd er unngå at samtaler utvikler seg som ubehagelige. Men igjen: Noen erfarer raskere et ubehag enn andre. *Mitt råd er at når dere opplever ubehag, da skal dere prøve å sette ord på hva det er.* Når en samtale har ubehagelige elementer i seg, kan den lett oppleves som vanskelig.



Takk til Kjetil som bidro aktivt med å utvikle bilde 16.

Enten dere er likepersoner eller tillitsvalgte, vil dere nok erfare å ta del i samtaler som oppleves vanskelige. Av den enkle grunn at dere møter mennesker hvis liv noen ganger er i oppoverbakke, og deres rolle er å være der for dem. Noen ganger vil *kjemien* ikke stemme, andre ganger er det *temaer* som oppleves ubehagelige eller vanskelige å gå inn i.

Selv om kjemien stemmer - eller i og for seg ikke har noen stor betydning - kan du oppleve å ikke nå fram til den andre.

Vedkommende ber for eksempel om råd, men lytter ikke til det du sier. Eller samtalen går i ring, det blir stadige gjentakelser uten framdrift.

Det utfordrende kan ligge i temaet. Dere kan stå overfor et tema dere kan lite om, eller det ligger utenfor deres komfortsone. Noen ganger er det et tema som interesserer deg, men du skal som likeperson holde deg utenfor. Som likeperson skal du ikke vurdere den andres medisinske tilstand, ikke fundere på hvordan framtida ser ut, ikke uttale deg om medisinske spørsmål osv. Alt dette kan skape visse utfordringer, ikke minst om du og den andre har ulike forventninger om hva en likepersonstjeneste faktisk kan og skal inneholde.

Hvor er det samtalen finner sted? På et kontor, på en kafé, hjemme hos noen eller over telefon? Dere har sikkert merket dere at samtalen energi og framdrift kan avhenge av stedet hvor det hele finner sted. Møter og samtaler som finner sted på et kontor, kan lett få et formelt preg. Det kan passe godt om det som skal tas opp i en samtale er av formell karakter, for eksempel å løse opp i organisatoriske floker.

Å møtes på kafé skaper åpenbare begrensninger i hvilke *temaer* det er naturlig å ta opp. Samtidig vil nettopp en kafé skape en hyggelig ramme, og det hele kan skje i avslappede omgivelser. Møtes dere hjemme hos noen, får dere sjansen til å se deler av det livet som omgir personen. *Dette er en mulighet som altfor ofte ikke benyttes.* Det var gledelig å høre at Anne inviterte folk med parkinson hjem til seg, og at de dere kunne ta opp ulike temaer!

Telefonen har sin fordeler, den kan være effektiv, og for noen er det nettopp det å ikke bli sett som er et gode. Det finnes altså ingen fasit på hvilket sted som er best, men vi må alle reflektere over det.

Husk det vi tidligere har pekt på (bilde 11), at vi kommuniserer med hele kroppen, noe som vi utnytter i liten grad når vi ikke møtes fysisk.



BILDE 17: LIKEPERSONEN OG DEN TILLITSVALGTES ANSVAR NÅR DEN FYSISKE NÆRHET FORSVINNER

- I et fysisk møte fanger vi ofte fort inn deltakernes ulike uttrykk, gjerne uten å tenke nøye over det.
- Når nærheten forsvinner, må du som likeperson/tillitsvalgt være oppmerksom på at noen kan «forsvinne» og forbli taus.
- Har du tenkt på hvordan du vil gjøre dette?

I disse koronatider har det vært begrensa muligheter til å møtes ansikt til ansikt, og det har endt opp med mange digitale løsninger. Sjøl er jeg ikke flink til dette, men la meg likevel si noe kort om samtaler på digitale plattformer. Jeg har summert det opp i bilde 18:

BILDE 18: SAMTALEN PÅ DIGITALE PLATTFORMER

- Mange av oss har begrenset erfaring med digital kommunikasjon via Teams eller Zoom.
- I starten vil vi ofte erfare at stemmen blir litt flatere, mer monoton og mindre inviterende. Vær oppmerksom på dette, særlig om samtals tema er vanskelig.
- Når stemmen er inviterende, signaliserer den at andre kan komme inn med sine tanker, spørsmål og refleksjoner.
- I den ikke-fysiske samtalen kan det kan oppleves utfordrende å få til dialogen.

Dere som per dato i all hovedsak driver deres likepersonarbeid via telefon, kan kanskje med fordel vurdere om samtaler på nett vil kunne bringe noe positivt inn i tjenesten. De å se hverandre innebærer selvsagt en ekstra dimensjon til møtet.

Uansett hvor samtalen finner sted, og uansett hvem som deltar, husk at dere hele tida fortolker hva dere ser og hører. Det vil ikke være mulig å tale sammen uten å fortolke.

BILDE 19: Å LYTTE TIL ANDRE, ER Å FORTOLKE DE ANDRE

- Det er aldri mulig å forstå den andre uten å tolke. For å minske misforståelser, må du som likeperson eller tillitsvalgt være oppmerksom på ditt eget utgangspunkt og egne erfaringer.
- Det er nettopp fortolkninger som ofte kan skape et dårlig klima i samtalen. Den enes fortolkninger gjør at den andre føler seg misforstått

BILDE 20: DERFOR: GJØR DINE FORTOLKNINGER KJENT FOR DE ANDRE

- Spør om din forståelse av situasjonen møter den andre hjemme ...
- Dette er avgjørende særlig i samtaler som oppleves som vanskelige.
- Stopp opp underveis, ta en pause. Summer opp det som har kommet fram så langt. Del på det å summere opp. På den måten blir dere oppmerksom på områder hvor dere ikke er enige, eller hvor dere forstår sakskomplekset ulikt.

Vi nærmer oss avslutningen på dette kort-kurset. Vi kommer ikke utenom taushetsløftet når fokus rettes mot samtalen som virkemiddel.

BILDE 21: TAUSHETSLØFTET

- I likepersonstjenesten er man opptatt av taushetsløftet Folk som tar kontakt med dere som likepersoner skal føle seg trygge på at det de sier og deler med dere, ikke flyter fritt.
- Som utgangspunkt gjelder dette uansett om samtalen vurderes som god, ubehagelig eller vanskelig. Nettopp når samtalen er vanskelig, er tillit avgjørende.
- Vi må imidlertid ikke tenke at det som kommer fram er statshemmeligheter...
- Om samtalen dreier seg om organisatoriske floker som en tillitsvalgt skal løse opp i, vil taushetsløftet ikke ha den samme posisjon og betydning.
- Informer alltid om noe som sies skal videre til folk som ikke deltar i samtalen

Reflekter over de forskjeller som kan gjøre seg gjeldende mellom likepersonens forhold til taushetsløftet og de lojaliteter en tillitsvalgt kan stå overfor.



BILDE 22
TAUSHETSPLIKTEN

- Det er tale om en moralsk, ikke en juridisk taushetsplikt

Før punktum settes, la meg kort summerer ting opp på denne måten:

Samtalen er avgjørende i samværet med andre. Samtalen kan uttrykkes seg i mange former og fasonger. Derfor viktig å være bevisst på hva en vil, vurdere hvordan den tar farge av hvem som deltar og av det som er samtalen overordna mål.

Det er mye likt i det arbeidet som en likeperson og en tillitsvalgt gjør. Men like fullt må vi være oppmerksomme på visse forskjeller.

Over tid vil de fleste oppleve at en samtale kan bli vanskelig. Nettopp i slike situasjoner må en gjøre sitt beste for å utvikle en god samtale. Den gode samtalen bygger på tillit, åpenhet og en ryddig form.

Telefonen benyttes i stor grad i organisasjonsarbeidet. Heldigvis er det også mange andre kommunikasjonsformer. Vurder om hjemmebesøk er en god løsning. I dagens koronasituasjon vil også samtaler over nett kunne være et alternativ.

Mye mer kunne vært sagt, men jeg runder av med å ønske dere alle lykke til!

Benedichte, 14.1,2021